

2014

FdSSB
RAPPORT
D'ACTIVITÉS

FBMD
JAARVERSLAG



RAPPORT D'ACTIVITES

Ceci est le rapport d'activités de la FdSSB pour l'exercice 2014. Comme on le verra, il emprunte une forme qui surprendra peut-être la lectrice ou le lecteur. C'est voulu. La vie d'une organisation — dans ce cas une fédération — ne peut se lire uniquement dans la linéarité des actes qu'elle a posés, mais aussi dans la complexité de ce qui a amené à les penser. C'est pourquoi, pour cette année, nous avons souhaité faire valoir et connaître les motivations et les raisons qui soutiennent les activités déjà réalisées et celles qui sont d'ores et déjà projetées. On retrouvera bien entendu les calendrier, liste et catalogue des actions, comme l'on pourra se pencher sur l'organigramme ou l'historique de la Fédération des Services sociaux. Les rédacteurs remercient les lecteurs pour leur patience et leur attention ainsi que les membres de l'équipe qui ont participé à l'élaboration de ce rapport.

*

Le paysage était pourtant bien décrit. Quelqu'un, patiemment, avait mis des mots dessus. Ça n'avait pas été facile. Il fallait être absolument d'accord sur tous les mots pour la raison que, précisément, c'était avec le paysage qu'on n'était pas d'accord. « Nous constatons tous les jours que les salaires minimaux sont trop bas et que les minima sociaux ne préservent que le minimum ». Ça, c'était l'arrière-fond du tableau : la redistribution des richesses toujours reportée tenait lieu de trame à la toile. Si on arrêtait son regard à peu près à mi-hauteur, c'était autre chose qu'on voyait : « Nous constatons tous les jours la paupérisation croissante des populations, la complexité de plus en plus forte des demandes des usagers, l'augmentation

des troubles de santé mentale ». A mi-distance venaient donc les politiques d'austérité et de rigueur qui donnaient à la toile une étrange profondeur de champ, de l'appauvrissement à la folie... Et là, juste devant, à l'avant plan, crevant les yeux : « Nous constatons que le nombre de décisions politiques à destination du social évolue sans cesse sans que les moyens financiers *ad hoc* leur soient pour autant affectés ». Rien à dire, le paysage était pourtant bien écrit. Le tableau s'appelait : « Il y a vingt ans, on me demandait du travail. Il y a dix ans, on me demandait un logement. Aujourd'hui, on me demande à manger. Et demain ? ». C'était un long titre, mais c'était aussi un grand tableau.

*

C'est une petite pièce où attendent deux mannequins, assis malaisément, têtes penchées, l'air ennuyé, comme s'ils patientaient dans une salle d'attente. Ce sont deux des protagonistes de la scénographie mise sur pied par la cellule Recherch'action. Nous en reparlerons plus tard quand nous croiserons Alexia Serré ou Hugues-Olivier Hubert. Tout ce qu'il faut en savoir pour l'instant, c'est que c'est ici qu'on les entrepose quand ils ne sont pas de sortie, placés dans de vraies salles d'attente, en train de raconter leur vie à l'aide d'un ingénieux dispositif sonore qui se déclenche lorsque l'on s'approche d'eux. Mais pour le moment, saluons juste les deux personnes qui viennent d'entrer : Charles Lejeune qui, en cette année 2014 et après quinze années de mandat, a décidé de passer le flambeau du Secrétariat général de la Fédération des Services sociaux, et Céline Nieuwenhuys qui, présente à la FdSSB depuis huit ans, a accepté d'assumer cette fonction qui est aussi un challenge. Si nous les rencontrons, c'est bien entendu parce qu'un rapport d'activités se doit aussi de faire non seulement le bilan de ce qui a été, mais se doit de dire aussi pourquoi ce qui a été fait l'a été. Question de précision. Question d'honnêteté, aussi.

*

Au moment où j'enclenche la touche d'enregistrement, je sais bien qu'ils sont deux à être devant moi. Lorsque je réécoute leurs propos afin de les consigner soigneusement, je m'aperçois que leurs voix sont tellement mêlées qu'il devient difficile de faire le tri entre ce qui est dit par l'une ou ce qui est prononcé par l'autre. Il semble que le testament ait trouvé son héritage. Je prends alors le parti de ne rien séparer. Et celui de livrer leurs paroles de façon brute, à peine retravaillée. Parce que ces paroles brutes disent aussi, d'une certaine façon, la brutalité des temps.

Ces dernières années et ces derniers mois, l'économie et le politique ont changé le visage du social. Nous sommes à un tournant. On le voit bien avec les implications de plus en plus dramatiques qu'ont les mesures d'austérité sur bien des ménages. Mais en même temps, la figure même du social change aussi. Des tabous anciens tombent. Aujourd'hui, la charge de travail devient tellement énorme et les réponses à apporter aux demandes des usagers tellement insuffisantes que le secteur social semble à bout de patience. Le discours public, celui qu'on entend tous les jours, n'aide pas non plus : l'on ne questionne pas les idéologies économiques qui ont amené à la précarisation, mais bien les précarisés eux-mêmes...

C'est notre rôle de faire en sorte que personne, dans le secteur social, ne se trompe de combat. C'est pourquoi nous restons constamment dans une recherche de sens. Et c'est pourquoi nous nous positionnons aussi résolument du côté de l'usager. Lorsque nous dialoguons avec les Centres et si même nous avons également une fonction patronale, c'est cela que nous défendons : que l'usager reste au cœur de chaque décision, de chaque politique engagée. Il est nécessaire aujourd'hui de rappeler le sens de notre travail et de répéter encore et encore que le centre de ce travail, c'est l'usager. Et que cet usager, il ne suffit pas de l'accompagner comme l'on dit aujourd'hui. Parce que si nous nous contentons d'accompagner, il est certain

qu'à un moment ou un autre, nous nous confronterons à un mur. Des gens, aujourd'hui, tournent de Centre en Centre pour trouver des réponses qui n'existent plus. Et pour les travailleurs sociaux, l'analyse est comparable : plus ils sont isolés, plus ils sont dans la démission. Ils sentent bien que les fondamentaux du travail social sont devenus une valeur parmi d'autres. Le pragmatisme gagne. Et recouvre peu à peu le travail du sens. A la Fédération, nous n'avons pas les mêmes souffrances que les assistants sociaux de première ligne. Nous n'avons pas comme eux le nez dans le guidon, cela nous donne l'occasion de nous positionner. Il nous faut donc certes présenter des clés d'analyse, mais il nous faut aussi proposer des alternatives.

C'est une des raisons pour lesquelles, par exemple, nous avons voulu doter la FdSSB d'une cellule de recherche-action. Au départ, nos membres n'y voyaient pas que des avantages. N'allions-nous pas avoir un regard en surplomb sur leur travail et leurs méthodes ? Allions-nous donner des leçons ? Aujourd'hui, chacun est d'accord de reconnaître l'utilité et la qualité de notre travail de recherche. Mais en même temps, la recherche doit assumer de déplaire. Elle doit accepter ce décalage. Elle doit bien sûr être légitime aux yeux de nos membres, mais il faut aussi que cette légitimité ne soit pas un emprisonnement.

Cette recherche de sens et d'alternatives, on la retrouve aussi dans les deux projets que nous avons lancés ces dernières années et qui concernent l'alimentation et l'énergie. L'alimentation a été longtemps un domaine désinvesti par le politique. Ou si elle l'a été, c'était de façon chaotique, désorganisée, éparpillée. Elle est restée aux mains du caritatif, certes utile, mais bien éloigné aussi des problématiques sociales. Répondre à un besoin n'est pas répondre à une question. Lorsque nous créons la Concertation Aide alimentaire, c'est à la demande des membres wallons de la FdSS qui constataient que cette demande était en forte augmentation dans les associations. Quel est le rôle d'une fédération sinon de fédérer ? Nous avons donc fédéré. Et avons réuni des acteurs qui ne se connaissaient ni ne collaboraient. Nous avons proposé des formations, lancé une recherche, mis

sur pied une Concertation. Aujourd'hui, nous sommes reconnus partout comme un interlocuteur incontournable dans ce domaine, tant auprès de nos ministres de référence qu'au niveau européen.

Mais le rôle d'une fédération comme la nôtre, c'est aussi de bien faire entendre que le souci que nous prenons de la problématique alimentaire ne va pas non plus sans questionnement. Dans un monde idéal, l'aide alimentaire ne devrait pas exister. Nous essayons de vivre avec cette contradiction. C'est un scandale que de plus en plus de gens doivent faire appel à l'aide alimentaire, mais ce scandale, il faut malgré tout l'organiser. Car nous savons aussi que l'accès à l'alimentation est une question politique et ne doit pas rester une prérogative caritative. C'est pourquoi aussi, nous travaillons à la mise en place d'une plate-forme de distribution alimentaire, liée aux épiceries sociales, regroupant tant des partenaires associatifs que des CPAS.

C'est pour des raisons comparables que nous avons créé aussi le Service Energie et le Centre d'Appui Energie. En partant de deux constats : l'augmentation de la facture énergétique suite à la libéralisation du secteur et à la mise en concurrence. Et le manque de connaissance des travailleurs sociaux dans ce domaine. Quelqu'un n'arrivait plus à payer sa facture ? La réponse était simple : on l'adressait au CPAS. Or ce qui se joue avec l'énergie, c'est bien autre chose. Nous sommes pleinement dans un problème de droits. Et ces droits ne se résument pas à un règlement de facture, même si elle représente souvent au moins 30% des revenus des ménages. Notre plongée dans le monde de la précarité énergétique en soutenant les usagers et en épaulant les assistants sociaux a été abyssale. Derrière une facture, il y a aussi l'impossibilité de la comprendre, voire de la lire ou l'impossibilité de demander des comptes à son fournisseur ou à son bailleur. Il y aussi l'état du bâti, les conditions dans lesquelles aujourd'hui l'on fait vivre les gens. Il est question d'exploitation. Il est question de domination. C'est aussi cela que l'énergie nous dit. C'est pourquoi nous avons investi ces deux domaines. Ils sont emblématiques, en quelque sorte, de ces

transformations du visage du social dont nous parlions au début de la conversation.

*

Ce que l'on nomme communément la Fédération des Services Sociaux est née en 1970. Elle s'appelait alors Fédération Nationale des Services Sociaux. Au cours de son histoire, elle s'est encore dénommée FCSS (Fédération des Centres de Service Social) et FCSSB (Fédération des Centres de Service Social Bicommunautaires) : cette Fédération est en effet constituée de deux asbl sœurs ayant un secrétariat et une logistique – ainsi d'ailleurs qu'un bon nombre activités – en commun, mais qui comportent aussi des aspects spécifiques selon leur appartenance à la CoCof ou à la Cocom. Aujourd'hui, et depuis 2012, elle porte toujours un nom double : la FdSS (Fédération des Services Sociaux) et FdSSB (Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires). Les mots disent tout seuls les changements institutionnels. A la FdSS-FdSSB, Julie Kesteloot a pris le relais de Betty Nicaise pour la coordination des secteurs bruxellois. Je lui demande si elle s'y retrouve dans ces acronymes qu'elle fréquente depuis quelques mois : SAJ, CAP, CASG, ER... Services sociaux d'Aide aux Justiciables, Centre d'Aide aux Personnes, Centres d'Action Sociale Globale, Espaces-Rencontres... Et si elle a trouvé ce qui relie des Centres aux missions aussi différentes qu'un SAJ qui offre un accompagnement psychosocial aux victimes et aux auteurs de délits non incarcérés et un CAP qui reçoit des sans-papiers, entre des services sociaux généralistes et des Centres aux objectifs plus spécifiques... « Mais l'ensemble de ces services sont des asbl reconnues et agréées par un pouvoir subsidiant — la CoCof, la CoCom ou la FWB — pour remplir des missions relevant de l'action sociale, de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion en Région bruxelloise qui sont traversées par bien des problématiques identiques. Elles ont des missions comparables aussi. Et puis elles reçoivent tous des personnes en souffrance. Ça rassemble ». Je lui demande encore si c'est quelque chose

d'arriver à peu près en même temps que la 6^{ème} Réforme de l'Etat. « C'est vraiment au cœur du travail, aujourd'hui. Les SAJ et les ER passeront prochainement sous tutelle de la Fédération Wallonie-Bruxelles au sein de la nouvelle administration des Maisons de Justice et quitteront la CoCoF. La FdSS devra bien entendu se positionner pour un futur qui reste encore indécis, si même nous les suivrons jusqu'en fin 2015. Et les enjeux sont de taille : les missions et les modes de financement de ces deux secteurs seront en effet redéfinis dans le cadre de ce transfert. Les services y jouent gros. Nous les accompagnons évidemment dans ce transfert, notamment pour les contacts avec le nouveau ministre ou afin de faire lien avec d'autres secteurs qui ont eux aussi été transférés dans le cadre de la Réforme ». La coordination des secteurs est le cœur battant de la Fédération. C'est là en effet que les membres croisent pratiques et problématiques dans le cadre d'Inter-Centres où s'échangent les informations administratives ou d'ordre patronal. C'est là aussi que se transmettent les nouvelles de la FdSS-FdSSB, c'est là que les Centres font connaître leurs actualités et c'est surtout là que se passe la consultation des membres sur les enjeux du secteur : recherche, programmation, Conseils consultatifs, etc...

Jusqu'en 2014, les Inter-Centres se faisaient de façon catégorielle. Les CAP ne rencontraient presque jamais les CASG. « La volonté de la FdSS-FdSSB était de renforcer les synergies entre des secteurs qui, dépendant de pouvoirs subsidiaires différents, partagent néanmoins les mêmes problématiques et un même public sur un même territoire. C'est un des grands changements de l'année 2014. Bien sûr, auparavant, des événements rassembleurs étaient organisés, mais rien qui permette, comme aujourd'hui, de mêler les pratiques et les problématiques ».

Trois groupes de travail ont émergé de ce travail de défrichage et de compréhension des positionnements et des positions des uns et des autres. « Un groupe de travail intitulé « Plaidoyer » qui structure et fait remonter la parole des travailleurs sociaux et des usagers vers les décideurs mais aussi vers le grand public, ce qui est nouveau. Les enjeux socio-politiques du travail social demandent à percoler dans la société tout entière, sans quoi nous en

restons à une parole médiatique ou en tout cas médiatisée. Le groupe de travail « Récolte de données » s'occupe des questions que pose le programme SySSo, la banque de données commune à tous les Centres bruxellois. Ces questions ne tiennent pas qu'aux mécanismes d'encodage en tant que tels, mais aussi à l'exploitation des données et aux résultats statistiques qui en résultent. L'idée du groupe est de remettre du sens et de se réapproprier les résultats. Autrement dit, d'ajouter du qualitatif au quantitatif, fort utile pour déterminer les politiques des pouvoirs subsidiant. Mais à côté de cela, le groupe travaille aussi à faire en sorte que ces données puissent alimenter les plaidoyers que j'ai évoqués tout à l'heure. Il est important de faire les deux. Le troisième groupe mis en place concerne « l'identité » des secteurs généralistes qui, dans un contexte global de rationalisation des moyens mais aussi au regard des politiques sociales menées aujourd'hui, sont amenés à se redéfinir et à se repositionner dans le champ de l'action sociale, au sein du tissu associatif... Il faut affiner les spécificités des approches. Les Centres ont aussi besoin de se positionner face à l'outil de programmation qui se met en place à la CoCof, croisant des indicateurs de besoins des populations et des indicateurs d'activités des services. Bref, il s'agit de creuser ce qui fait fondamentalement l'esprit et l'âme des secteurs. Gros morceau. Mais sujet indépassable. »

Ces Inter-Centres communs, qui sont aussi des espaces de rencontres de nature officielle entre les services, ont été réorganisés en 2014 : quatre Inter-Centres par an seront désormais thématiques. Permettent-ils pour autant de déceler des préoccupations communes ?

« Ce que nous apercevons aujourd'hui, lors de la tenue de ces Inter-Centres, n'est pas tout à fait nouveau. Il y a des revendications qui existent depuis des années et qui ont trait à un refinancement des secteurs : le renforcement des équipes, la professionnalisation des postes administratifs, la reconnaissance du poste de coordinateur... Fin juin 2014, un mémorandum portant ces questions a été adressé aux décideurs politiques. Mais à côté de ces aspects statutaires, il y a surtout le volet concernant les politiques sociales mises en place, qui manquent souvent de cohérence ou qui ne permettent plus aux

assistants sociaux de répondre aux besoins exprimés par leur public. Et évidemment, il y a aussi la situation politique dans laquelle nous nous trouvons aujourd'hui, avec l'impact des décisions fédérales sur les publics précarisés avec lesquels les Centres travaillent. Les inquiétudes sont grandes concernant, par exemple, les exclusions du chômage ou les contrôles de plus en plus pesants conditionnant le soutien apporté aux personnes fragilisées. Et ces inquiétudes tiennent pour beaucoup aussi au fait que les réponses que peuvent apporter les travailleurs sociaux à ces situations s'amenuisent de jour en jour. Là aussi, il faut que ces questions soient relayées et c'est ce que fait la FdSS-FdSSB. » Devant quoi, effectivement, l'on peut se demander si, dans ces Inter-Centres, parvenir à une position commune est vraiment l'objectif ou bien si l'important c'est plutôt le chemin... « Il existe dénormes différences dans les approches des Centres et l'important n'est pas de les homogénéiser, mais plutôt de déceler quel est le socle commun, ce qui appartient à tous et qui peut être rendu à tous. Alors, je dirais que l'important est le chemin qui nous mène à cet objectif-là... » Mais le travail de coordination des secteurs ne se limite pas à rassembler, informer et unir les différents membres de la Fédération, il est nécessaire d'aller plus loin dans ce qui peut développer un travail de concertation... « C'est pourquoi il existe aussi tout un volet de travail et de coordination avec d'autres fédérations et que nous tenons des réunions inter fédérations ambulatoires ou inter fédérations sociales. Avec des objectifs concrets, comme la révision du décret ambulatoire, qui amènent à construire des positions communes. Et qui permettent aussi de décloisonner des secteurs : les connexions de terrain entre la santé mentale et le travail social, par exemple, ne vont pas de soi. Nous les construisons aujourd'hui dans ces lieux de rencontres intersectorielles. Enfin, je dirais que la coordination que j'assume ne peut pas non plus se passer de la création de réseaux à l'intérieur même de la FdSS-FdSSB. Il est essentiel de s'inspirer du travail de la Recherch'action pour nourrir les Centres et les Inter-Centres. De même que l'implication de la cellule Communication dans la rédaction et la diffusion de plaidoyers est elle aussi de première importance ». En quoi l'on

comprend alors, coupant notre micro, que le cœur du métier de Julie Kesteloot tient tout entier en un mot : la reliance.

*

Avec Alexia Serré et Justine Vleminckx, nous parlons de ce mot, usager, qui est au cœur de la recherche phare de cette année 2014 : les « Regards croisés » entre les travailleurs sociaux et celles et ceux qu'ils reçoivent lors de leurs permanences ou dont ils suivent les dossiers. C'est un mot curieux, usager. Il est sans cesse employé à la FdSS-FdSSB. Pour moi, il dit quelque chose d'un aller sans retour. Comme si on utilisait un service comme on use d'un outil. Et que la relation s'arrête là : que demande-t-on à un marteau sinon d'enfoncer le clou ? Et dans ce mot, j'entends aussi quelque chose de l'ordre de la routine. Usager n'est pas utilisateur. Usager est moins actif, on y voit moins de volonté. On y aperçoit comme une sorte de résignation. Comme si un usager était condamné à une stricte répétition du même et qu'il était toujours à la même place. Enfin, ça c'est moi qui le pense. « *De fait, on peut y voir cette connotation négative*, dit Justine. Parce qu'on lui donne une définition superlatrice, qui dépasse le sens même du mot : pour moi un usager désigne simplement la personne qui fait usage d'un service social, de façon neutre. Et je le trouve en tout cas bien moins connoté que le mot bénéficiaire qui sous-entend l'idée du don, de la charité, du caritatif ». « Il faut ajouter, dit Alexia, qu'en France, le législateur même a privilégié cette notion d'usager plutôt que celle de bénéficiaire, de client ou de public. Lorsque l'on dit « public », l'on s'adresse à une masse indifférenciée. Lorsque l'on dit « bénéficiaire », l'on parle de quelqu'un qui vient passivement recevoir quelque chose. Dans le mot usager, il y a au moins l'idée d'une démarche. Ce qui est interpellant, c'est que les travailleurs sociaux emploient quant à eux assez souvent la notion de client, ce qui est pousser la logique de l'usager plus loin encore et qui renvoie à l'idée de consommation. Nous, en fait, on préfère dire les « personnes », en reconnaissant les itinéraires

individuels et singuliers de chacun ». J'avais entamé la conversation comme ça, en les lançant sur les usages des mots du social parce que je cherchais ce qui, précisément, avait déplacé leur regard lors de cette recherche-action justement intitulée « Regards croisés ».

« C'est précisément les usagers, répond Justine. Et la volonté qu'ils ont de vouloir se distinguer des autres. Ordinairement, un précaire ne veut pas ressembler à un autre précaire. Il veut marquer sa différence et sa singularité, même si ce n'est pas vrai pour tous. Et puis aussi, le fait que les attentes de certains usagers devant les AS sont avant tout d'ordre pratique. L'assistant social est considéré comme support administratif, essentiellement. Comme un technicien. La représentation que les travailleurs sociaux ont de leur métier n'est pas forcément celle que les usagers ont ». « Ce qui m'interpelle, reprend Alexia, c'est qu'on est face à des demandes extrêmement variées, à des réalités individuelles et à des parcours extrêmement différents les uns des autres. Les personnes qui frappent à la porte d'un Centre social ne sont pas homogènes. Le chercheur peut penser qu'il va pouvoir appréhender les usagers comme un groupe et identifier des tendances générales. Mais les réalités sont très différentes, ne serait-ce que dans le rapport à la demande d'aide. Certains y sont familiarisés depuis l'enfance et ont avec elle un rapport assez décomplexé. D'autres vont être dans des rhétoriques constantes de justification, car ils le vivent beaucoup moins bien. Celui qui est à l'aise avec l'aide sociale ne va pas être forcément le mieux vu par les travailleurs sociaux, car il apparaît comme un consommateur, même si d'un autre côté nous pouvons estimer qu'il est positif qu'un usager ne se sente pas en position d'infériorité. Et qu'il ne doive pas s'excuser d'être là. Tandis que du côté des AS, on attend parfois que chacun reste dans son rôle et que l'usager montre de la gratitude pour l'aide apportée. Et curieusement, celles qui font preuve de reconnaissance sont souvent les personnes les plus culpabilisées, les plus gênées. Des personnes qui ne se disent pas que la société est porteuse d'inégalités sociales et qu'elles en font les frais, mais qui prennent sur elles cet état, comme s'il s'agissait d'une faute. Dans une logique très méritocratique, elles se disent qu'elles ont raté leur vie et qu'elles

en sont réduites à devoir tendre la main. Ceci ne constitue évidemment qu'un tout petit aspect de nos recherches, mais c'est pour moi quelque chose qui frappe et qu'il s'agit de mettre en débat ».

Et de fait, cette recherche « Regards Croisés », financée par l'Association des Fonds Sociaux Fédéraux et Bicommunautaires (FE.BI) et les cabinets des Affaires sociales CoCoF, COCOM et Wallonie prolonge les réflexions engagées dans le cadre des intervisions réalisées en 2013 par Hugues-Olivier Hubert et Céline Nieuwenhuys. Les intervisions sont un dispositif de rencontres entre des chercheurs et des travailleurs des secteurs sociaux de la FdSS-FdSSB, permettant d'échanger des expériences et de réfléchir collectivement sur leurs conduites professionnelles, au travers d'une mise en commun des pratiques ou des difficultés rencontrées dans l'exercice de leurs missions. Plusieurs sessions de ces intervisions ont eu lieu, qui ont mis en lumière des questions — travail social et santé mentale, limites du travail social individuel, travail de coordination, interculturalité et travail social, conflit et travail social — qui ne pouvaient trouver de réponse qu'à partir du moment où l'on faisait appel au tiers absent : l'usager lui-même. Hugues-Olivier Hubert nomme cela « l'énigme de l'usager », qui autorise le fantasme du professionnel par rapport aux attentes supposées, à la posture des uns et des autres, aux positions de chacun. Et qui fait appel aussi, plus généralement dans l'opinion publique, à des stéréotypes assez réducteurs : l'on imagine volontiers, par exemple, que les usagers pratiquent le shopping social, tournant de Centre en Centre afin de consommer du service, indiquant par là même un manque de respect envers les règles du système et le travail des professionnels. Une telle interprétation était-elle fondée ? L'interroger était l'un des objectifs de cette recherch'action. Il était dès lors urgent de récolter la parole de ceux que l'on nomme « usagers » et que l'on voit aussi, de temps en temps, comme « profiteurs ». « Alors, de fait, nous avons rencontré des usagers qui utilisent les services de plusieurs Centres, dit Alexia Serré. Mais nous avons constaté aussi que l'objectif n'était pas du tout de surconsommer du service, mais au contraire, d'utiliser au mieux ce qui était proposé. Par exemple, de se rendre dans tel Centre pour chercher un logement, de ne pas en trouver mais de se

voir proposer l'accès au vestiaire pour les vêtements. De continuer sa recherche de logement dans un autre Centre, de ne pas en trouver et de s'y voir proposer des colis alimentaires. Et ainsi de suite, de sorte à parer aux urgences. Cela fait plutôt preuve d'une faculté de discrimination que d'autre chose dans une situation de détresse. Cette déconstruction était intéressante en soi. Mais de façon plus générale, ce qui était passionnant dans ces groupes de travail, c'étaient les interrogations des professionnels se questionnant sur leur juste place dans le travail social. La distance entre la posture strictement administrative et la fonction de repère des travailleurs sociaux est effectivement complexe à évaluer. La question de l'empathie, elle aussi, est importante. Et pas toujours dans le sens que l'on croit. Les usagers ont souvent conscience des moyens et du temps dont disposent les assistants sociaux. Ils reconnaissent la charge que représente les souffrances dont ils doivent s'emparer ». Politiquement, de telles observations sont essentielles, elles relativisent un peu les positions des uns et des autres. Dans une société qui reste imprégnée de l'idée que le pauvre doit mériter l'assistance qu'on lui porte et en être reconnaissant, le fait que l'usager lui-même comprenne les enjeux de l'aide sociale peut en effet être perturbant. Et sans doute rassurant. C'est à cela aussi que servent les différentes recherch'actions que la FdSS-FdSSB élabore. Cela sert, par exemple, à se rendre compte, que les usagers estiment que « c'était mieux avant », c'est-à-dire que les réponses aux demandes étaient plus pertinentes et qu'il y avait moins de concurrence aussi, parce qu'il y avait moins de gens dans les salles d'attente des Centres. Nous vivons un certain désenchantement mutuel. L'amoindrissement des possibilités, le durcissement des critères, l'instauration accélérée de normes de plus en plus contraignantes sont des situations partagées tant par les usagers que par les professionnels.

Une autre recherche est en cours, depuis septembre 2014, en collaboration et en appui avec la Concertation Aide alimentaire. Elle vise, d'une part, à cartographier les lieux et les associations à Bruxelles et en Wallonie où il est possible pour les entreprises ou pour les particuliers de faire un don, de sorte à faciliter la communication entre l'offre et la demande en matière d'aide

alimentaire. Ces données permettront aussi d'actualiser les résultats d'une précédente recherche, lancée en 2008 par Hugues-Olivier Hubert et Céline Nieuwenhuys et publiée en 2009¹, qui comportait des données quantitatives à mettre à jour, vu la création constante d'épiceries sociales, par exemple. Une nouvelle publication est donc prévue. Elle comprendra d'autre part un volet totalement inédit, qualitatif cette fois, puisque des rencontres avec les usagers sont prévues et des groupes de travail agendés avec tous les acteurs, bénévoles ou professionnels impliqués.

La cellule recherche est aussi chargée, au sein de la FdSS-FdSSB, de gérer le recueil de données informatiques SySSo. Utilisé par 16 Centres (10 CASG, 6 CAP), SySSo est un outil qui permet à la fois une gestion des dossiers pour les Centres et la production de données statistiques relatives aux usagers et aux pratiques des Centres. La logique de cette banque de données n'est évidemment pas de contrôler. Et son objectif n'est pas non plus de livrer uniquement des statistiques quantitatives. Et pas plus de détricoter le secret professionnel. Si même ces craintes existent sur le terrain. « *On pourrait imaginer que soient simplement extrapolés des besoins généraux à partir des données récoltées et qu'une politique soit définie exclusivement à partir de ces éléments statistiques*, dit Alexia Serré. Mais SySSo peut précisément permettre *d'aller plus dans le détail. Et c'est là son utilité. Et sa pertinence. Cet outil quantitatif peut alimenter des réflexions qualitatives. Il permet aussi aux professionnels de se rendre compte, par exemple, des profils du public rencontré. Et de mener des actions en fonction* ». Les tableaux statistiques que livre la Cellule de recherche d'après les données rentrées par chaque Centre donnent lieu à des réunions d'interprétation avec les professionnels. Elles sont essentielles pour construire du sens tout autant que pour questionner les pratiques d'encodage. Pour « *décoder l'encodage* » en quelque sorte. C'est la raison pour laquelle un des objectifs de l'année 2015, si les financements octroyés le permettent, sera d'organiser un accompagnement

¹ L'Aide alimentaire au cœur des inégalités, Ed L'Harmattan, 2009

des Centres dans l'interprétation des données SySSo afin qu'ils puissent croiser les données générales du secteur.

On voit donc, avec les « Regards Croisés », avec la recherche sur l'aide alimentaire, avec les données SySSo, pourquoi et comment fonctionne la Cellule recherch'action. Dans un incessant aller-retour entre une récolte et un ensemencement. Ce qui est travaillé n'est jamais laissé en jachère, mais continue d'être inlassablement questionné. C'est toute la question du long terme dans le domaine social. Et de l'importance du temps passé à interroger les pratiques ainsi qu'à proposer des pistes de réflexion et d'action. Pour autant, si la recherche publie les résultats de ses travaux, il est parfois plus compliqué de les faire connaître à un public plus large que les commanditaires et le cercle des professionnels intéressés. C'est pourquoi, notamment, existent ces mannequins dont j'ai parlé plus haut et dont deux exemplaires veillent aussi dans les bureaux de la Recherch'action, surprenant à chaque fois le visiteur. Ces sculptures figées, dotées d'un dispositif sonore qui permet à tout qui s'en approche d'entendre des bribes d'histoires et d'expériences, font partie de la scénographie « Paroles d'usagers », figurant une salle d'attente et rendent plus proches, plus réelles, plus tangibles les problématiques vécues. Ce passage du papier à la théâtralisation est nécessaire si l'on entend que les résultats d'une recherche soient partagés le plus largement possible, dans des lieux aussi différents que des maisons communales, des théâtres ou des écoles. C'est pourtant au papier que la Cellule recherch'action continue de faire confiance pour ce qui est de livrer publiquement ses « Regards croisés ». Mais là aussi, conscients qu'un pensum rassemblant l'ensemble des résultats de cette longue enquête ne pourrait que rebuter le lecteur — souvent un travailleur social qui a peu de temps pour lire —, les membres de l'équipe ont fait le choix de publier des brochures comportant une trentaine de pages et donnant surtout un version accessible d'un travail de recherche au contenu parfois ardu. Cette vulgarisation — qu'Alexia Serré appelle plutôt une « politisation », soit une façon de communiquer à tous les membres de la « Cité » — ne va pas de soi pour un chercheur ou un sociologue, pour lesquels quitter le monde des

concept n'est pas un penchant naturel... C'est pourtant le choix posé en conscience par l'équipe, souhaitant là aussi que les problématiques sortent du cercle restreint des gens déjà informés et déjà conscients des enjeux. Un premier numéro est paru en décembre 2014, la suite (5 numéros au total) sera publiée au cours de l'exercice 2015. Cette première publication concerne précisément les enjeux de l'accueil : ces enjeux dont semblent parler silencieusement les trois mannequins qui veillent sur notre conversation depuis bientôt une heure ...

*

Le Service Energie développé au sein de la FdSS-FdSSB n'est pas bien vieux. Cinq années aujourd'hui et une naissance liée à la libéralisation de l'énergie intervenue en 2007. Cinq Accompagnateurs Energie, aussi, qui réalisent des permanences hebdomadaires dans huit Centres partenaires et qui visitent les ménages faisant part de leurs questions ou de leurs incompréhensions devant le niveau de leur consommation et le montant de leur facture. Elvis Mihalowitch pilote ce projet depuis le mois de novembre 2013. Il est bien placé pour analyser ce qui, malgré un cadre juridique protecteur, connaît bien des dérives et entraîne les ménages précarisés dans une spirale de l'endettement et dans une déperdition de moyens.

Vous développez une notion fort intéressante, au Service Energie. Vous dites : les Accompagnateurs Energie façonnent un nouveau métier du social... Parce qu'ils se trouvent au carrefour de plusieurs métiers, précisément. Lorsque quelqu'un s'occupe de questions qui concernent la problématique énergétique, la tendance est de le considérer comme un spécialiste ou un expert. Ce n'est pas le cas des Accompagnateurs Energie (AE). Rien n'est plus éloigné de leurs pratiques que le statut d'expert. Ce sont des travailleurs généralistes de l'énergie, qui se trouvent au croisement de plusieurs logiques qu'ils doivent comprendre et faire comprendre. La logique commerciale, d'abord : celle des fournisseurs et des pratiques issues de la libéralisation du

secteur. La logique technique ensuite : tout ce qui concerne l'enveloppe du bâtiment et l'audit qui peut en être fait, mais aussi une connaissance étendue du fonctionnement des systèmes de chauffage, du thermostat à la chaudière. La logique juridique aussi : la connaissance des ordonnances gaz-électricité, la connaissance du Code du logement et la bonne appréhension aussi de tout ce qui concerne le droit des personnes. Et enfin, bien entendu, la logique sociale puisque ces AE sont pour la plupart des assistants sociaux qui ont choisi de s'orienter vers un secteur jusque-là totalement laissé en déshérence. Tout cela, cela fait plusieurs métiers. Et de ces métiers multiples, nous en avons fait un seul, dans une approche holistique. Il faut pouvoir être avocat, technicien, médiateur et bien sûr travailleur social pour être Accompagnateur Energie. Nous employons plutôt un autre terme pour désigner cette nouvelle profession, nous disons qu'il s'agit d'un métier de « traducteurs ». C'est une notion qui provient de la Cellule recherch'action de la FdSS-FdSSB et qui nous paraît pertinente. Les AE traduisent ce qui n'est pas ou plus accessible aux ménages et aux consommateurs. Déjà, pour des ménages de la classe moyenne, la lecture d'une facture n'est pas chose aisée. Mais pour des ménages précarisés, c'est bien entendu plus ardu encore. Parce que, outre qu'elle n'est pas lisible ou compréhensible, cette facture cache bien souvent des choses.

Par exemple, l'état du logement ?

Oui. Le bâti détermine environ 70% de la consommation d'un ménage. On ne peut pas faire des recommandations en matière d'utilisation de l'énergie si l'on ne se préoccupe pas en même temps de la qualité du logement et de ses performances énergétiques. On ne peut s'occuper simplement de l'Utilisation Rationnelle de l'Energie (URE) en présentant, par exemple, les bonnes pratiques à acquérir, si l'on ne s'intéresse pas à l'enveloppe du bâtiment. Les bonnes pratiques, à côté de cela, c'est presque une question de détail. C'est pourtant à cela que l'on essaie, usuellement, de sensibiliser les consommateurs : accomplir les bons gestes, avoir les bons réflexes. Ce n'est bien entendu pas suffisant. Il faut pouvoir dire aux ménages précarisés

qu'ils ne sont pas responsables de l'état de leurs châssis ou du revêtement de la toiture. C'est une question qui devient alors résolument plus politique que celle de la responsabilité individuelle. Dans le domaine locatif privé, un propriétaire n'a aucun intérêt à rénover le logement qu'il donne en location. Ce n'est pas lui qui paie la consommation d'énergie qui en découle. Ce n'est pas lui qui paie, mais le logement qu'il loue est pourtant responsable de la majeure partie de la consommation... Si on parvient à faire rénover ce logement, on aura fait une bonne « économie » d'énergie. Pas seulement pour le locataire, mais pour l'ensemble de la communauté.

J'ai l'impression, à vous entendre, que ces Accompagnateurs sont un peu des « Docteurs House » de l'énergie...

Jusqu'ici les approches, en matière de suivi énergétique des ménages précarisés, étaient, au mieux, découplées. Le plus souvent, l'approche sociale de l'énergie se résumait au règlement des factures. Si vous estimiez, par exemple, que votre facture était trop élevée pour votre consommation et que vous vous adressiez à un service social, la logique était de vous aider à apurer la facture. Mais bien entendu, l'affaire se répétait puisque en réglant la facture, le problème n'était pas résolu. Le Service Energie a compris très vite que se rendre dans le logement de ces personnes et observer avec elles ce qui était problématique en termes d'alimentation ou d'utilisation de l'énergie était essentiel. On tombe sur des cas proprement absurdes. Par exemple, cette dame qui a payé pendant des années les consommations de son voisin, parce que les compteurs avaient été inversés au moment de leur mise en service. Ça, si vous ne venez pas y voir, c'est indécelable.

Le SE se construit de façon empirique. Si vous savez où vous voulez aller, vous savez aussi que le chemin qui y mène ne va pas tout droit...

Le postulat de base du SE, comme je l'ai dit, est de mettre des travailleurs sociaux sur le terrain de l'énergie. Il y a quantité de ménages que ces politiques de prévention ne touchent pas, de même d'ailleurs qu'ils ne sont pas touchés non plus par les politiques sociales. C'est la raison pour laquelle il

nous faut des traducteurs. Et des transmetteurs aussi : aujourd'hui, le Service Energie est en capacité de faire des recommandations que personne d'autre ne peut faire. Simplement parce que nous allons un pas plus loin sur ce chemin et que nous n'intervenons pas sur « la partie » mais sur « le tout ». Les résultats sur le terrain sont manifestes. Là où, par exemple, un service social aurait eu tendance — face à la quantité de dossiers énergétiques à gérer — à apporter une réponse de type mécanique ou subjective à une question touchant à une facture de gaz ou d'électricité, il en réfère maintenant au Service Energie, supputant que le problème qui est posé n'est pas si simple et que la facture révèle d'autres choses. Avec le Service Energie, il a désormais la capacité d'investiguer et de creuser la question. De nouveaux réflexes naissent. C'est parfait pour les ménages précarisés, ça l'est moins pour les propriétaires ou les fournisseurs... Car il faut bien le dire, il y a souvent des erreurs à un moment ou l'autre du processus : calorimètres, compteurs, relevés, tout cela demande à être vérifié et ausculté. Nous nous apercevons alors que, dans bien des cas, le sentiment des ménages sur leur trop de consommation et le montant de leurs factures est objectif.

Avec ça, vous ne devez pas avoir bonne presse auprès des fournisseurs... Les AE sont des médiateurs. En ce sens, ils tiennent compte des intérêts de chacun. C'est essentiel pour parvenir à une solution. Si vous vous en tenez à un rôle essentiellement revendicatif, vous pouvez manquer votre objectif. Si même vous savez que votre mission première est de défendre l'usager... On pourrait s'inquiéter de la légitimité du Service Energie auprès des fournisseurs. Après tout, nous ne sommes pas une société de défense des consommateurs ayant pignon sur rue... Notre grand argument, c'est l'objectivation des données. Devant une erreur manifeste, le fournisseur ne peut pas continuer de nier sa responsabilité. Et s'il se trouve que votre interlocuteur continue à s'entêter dans le déni, il existe des parades. Vous raccrochez le téléphone, vous attendez quelques minutes, vous rappelez le call center et vous tombez sur un nouvel intervenant avec lequel vous retentez votre chance.... La logique commerciale, il faut aussi savoir l'utiliser à son profit... Et bon, nous

savons aussi où nous mettons les pieds depuis que l'énergie n'est plus un service public. Nous savons que le but d'un fournisseur n'est pas de s'entendre avec tous ses clients, ni de rendre le meilleur service possible. Ce n'est pas cela qui le guide... La libéralisation a complexifié bien des choses. Aujourd'hui, au prétexte que l'énergie est un marché, le client est censé accepter qu'il est lui aussi dans un jeu de concurrence. Qu'un fournisseur tâche de gagner le plus possible sur un contrat signé, cela paraît désormais normal... Or évidemment que ça ne l'est pas. Et qu'il existe des règles et que les erreurs ne font pas partie des règles...

Combien de cas concerne votre travail ?

Environ 1000 personnes par an. C'est la partie émergée de l'iceberg. Ceux qui s'adressent à nous ou que l'on nous adresse. Mais je crains bien que si l'on y regardait de plus près et que l'on auscultait toutes les factures, on se rendrait compte que beaucoup plus de monde a un problème de facture énergétique. Les formules tarifaires les moins chères restent peu accessibles, par exemple, parce que peu connues et peu recommandées. Environ 80% des ménages fragilisés ne se rendent pas compte qu'ils peuvent changer de fournisseur. Ou n'activent pas leur droit au tarif social. Ou, dans des cas extrêmes, sont arnaqués par un propriétaire qui leur vend leur énergie... Nous constatons en tout cas que les économies que permet de faire le travail des Accompagnateurs Energie avoisinent une moyenne de 500€ par an. Ce n'est pas rien, par exemple, pour qui survit avec des revenus sous le seuil de pauvreté ou juste au-dessus.

A part cette objectivation financière, quels sont les critères qui vous permettent d'estimer que votre travail est réussi ?

La priorité absolue c'est que les ménages aient accès à une quantité suffisante d'énergie à un prix raisonnable. Il s'agit de simple dignité humaine : être en mesure de se chauffer, de se laver, de cuisiner. Pour nous, il ne s'agit pas de faire un rapport de visite, stipulant les travaux à effectuer ou les gestes à poser pour diminuer sa consommation, comme cela s'est passé et comme

cela se passe encore sans doute, laissant les gens démunis devant des aménagements d'isolation qu'ils sont incapables d'entreprendre et qui ne leur incombent pas. Si un AE, se présentant à domicile, se rend compte que le cadre de vie est largement insuffisant — nous parlons d'insalubrité par exemple — il ne va pas s'échiner à entamer une démarche d'Utilisation Rationnelle de l'Energie qui n'aurait pas de sens. Nous ne pouvons pas faire un travail rationnel si le logement n'est pas lui-même rationnel, ce qui pose évidemment des questions politiques en cascade. C'est là que le Service Energie croise les questions environnementales. Tout ce qui affère à la question du bâti, à l'isolation ou aux économies et aux modes d'énergie appartient pleinement au domaine de l'environnement. Ce n'est pas non plus un hasard si l'équipe comprend aujourd'hui un écologue.

Pour en revenir à la question, nous estimons qu'un suivi a pleinement atteint son objectif lorsque le ménage a compris les enjeux et les liens qui existent entre les enjeux : le lien entre la facture et le compteur, le lien entre la chaudière et son chauffage, le lien entre ses droits de locataire ou d'usager et les obligations de son propriétaire ou de son fournisseur. Le principal étant qu'il se rende compte qu'il possède des droits et qu'il est bel et bien en capacité de les activer. Ce que nous réalisons, je pense que c'est une autre forme d'alphabétisation. Le travail de traduction que fournit l'équipe a pour but de permettre aux usagers de lire leur situation. Et d'être en capacité d'en tirer des conclusions.

Dire que l'on a parfaitement conscience, au Service Energie, qu'il s'agit là aussi d'un travail à bas bruit et que ce type d'action discrète n'attire pas spontanément sur elle les lumières des spotlights est peu dire. On sait que ce labeur est un labeur patient et qu'il faudra sans doute encore quelques années avant qu'on ne reconnaisse pleinement le bien fondé et la pertinence d'une proposition qui prend encore la peine d'« entrer dans le temps des gens » et d'apprendre à parler leur langue. S'il en fallait une illustration frappante, les propositions visant à lutter contre la fraude sociale présentées par le secrétaire d'Etat fédéral Bart Tommelein seraient alors tombées à point... Voilà en effet que les relevés de consommation

énergétiques des personnes paupérisées y étaient présentés comme un facteur discriminant de fraude permettant de déterminer si un tel appartement était ou pas occupé, par combien de personnes, etc... Bref, de vérifier si le locataire inscrit à l'adresse y habite vraiment ou s'il partage son logement alors qu'il est légalement considéré comme isolé. « Ces données de consommation qui font partie intégrante de l'intimité des personnes, fragilisées ou non, doivent rester privées, dit Elvis Mihalowitch. Il n'existe pas de moyenne sur quoi baser une politique fiable. Et une moyenne ne peut être un indice de fraude. ». C'est pourquoi le Centre d'Appui SocialEnergie et le Service Energie ont engagé, durant l'exercice 2014, des contacts divers leur permettant de construire un argumentaire et un dossier visant à contredire les arguments du secrétaire d'Etat. On trouvera, plus loin, copie du communiqué de presse qui a suivi l'annonce de cette « chasse énergétique aux fraudeurs » ou de cette « chasse aux fraudeurs énergétiques », on ne sait plus vraiment comment dire... On en termine là, avec le Service Energie ? Pas tout à fait. « Ce sera pour moi, un vrai facteur discriminant pour l'année 2015 de voir comment les femmes et les hommes politiques vont s'emparer de la question de la pauvreté et quels moyens ils vont mettre à disposition pour les plus faibles. Pour établir des politiques, il faudrait chausser les lunettes de la justice sociale. Si on met celles de la question énergétique, ce n'est pas fameux... »

On voit mieux, je crois, le travail du Service Energie. Et pourtant, vous ne vous occupez pas que de cela, à la FdSS-FdSSB. Une fois créé le Service Energie, vous avez ressenti la nécessité de mettre en place aussi un « Centre d'Appui » ? Qu'est-ce que c'est que ce Centre d'Appui ?

Le chemin se fait en marchant, dit-on. Ce travail de proximité, celui qu'accomplit le Service Energie, ne nous a pas paru suffisant en soi. Individualiser le temps social, être proche des usagers, nous semble certes déterminant et reste essentiel si l'on veut en effet construire non pas une

relation, mais une logique, une méthode. Mais pour que cette logique, que cette méthode aient quelque chance de se voir amplifiées et comprises, il nous fallait aussi, pensions-nous, intégrer les travailleurs sociaux. Or, ainsi que je l'ai précisé tout à l'heure, les travailleurs sociaux se trouvent souvent démunis devant les questions touchant au domaine énergétique et il n'y a rien d'étrange à cela. L'énergie est en effet une problématique relativement nouvelle dans le social, ou en tout cas une question qui ne fait pas vraiment partie du cursus des étudiants des Ecoles sociales. Il existe des mesures sociales qui peuvent être des leviers pour les travailleurs sociaux, qu'il faut pouvoir utiliser. Mais ces mesures font partie d'un arsenal qui touche plus à la question de la consommation que celle de la précarisation. On n'apprend pas dans les écoles comment faire avec un fournisseur d'accès, il s'agit là de questions commerciales qui échappent au champ social habituel. Il fallait donc entreprendre là aussi une sorte de maillage avec les travailleurs sociaux. Fournir des moyens de compréhension et des outils d'action.

Il n'existe rien avant le Centre d'Appui ?

Si, l'intérêt de certains travailleurs sociaux pour le sujet. Sur base volontaire. Sans organisation véritable. Sauf pour ce qui est du Réseau de Vigilance qui a toujours envisagé la question de l'énergie comme une part intégrante de la question sociale. Dans les milieux décideurs comme dans l'opinion publique, l'on partait du principe que les pauvres consomment plus, que c'est un fait, une donnée. Or, ce n'est pas vrai. Personne ne peut vérifier cela. En revanche, les ménages précarisés ont bien d'autres problèmes que celui du niveau de leur consommation. Si l'on ne fait pas ce constat au départ, on se trompe de politique. C'est pourquoi il nous a paru qu'il fallait pouvoir aussi répondre en ce sens aux questions et attentes des travailleurs sociaux.

Avec quel dispositif ?

Un site Internet. Au départ, le Centre d'Appui était un site Internet. Qui a permis de construire une notoriété et une réputation. Il s'agit sans doute du site le plus complet sur la question. Il a mis un certain temps à se construire pour la raison qu'il nous fallait traiter un nombre importants de sujets et fournir beaucoup d'entrées. Il a été inauguré en janvier 2014. Depuis, son succès a dépassé très largement nos attentes : huit mille cinq cents visiteurs uniques en une année sur une question aussi pointue et spécifique que celle de l'énergie, c'est un réel succès. D'autant que cela ne concerne que les travailleurs sociaux de la Région bruxelloise, à qui s'adresse le site. C'est une formidable boîte à outils. Et c'est devenu une référence. Les travailleurs sociaux sont très satisfaits d'y trouver de quoi décrypter les factures, de quoi se faire une idée des modes de consommation des ménages. Cela leur permet de répondre plus vite aux demandes de leurs usagers. Ou de transférer le dossier au Service Energie si le cas reste obscur. Mais en même temps, on ne peut pas non plus limiter le travail du Centre d'Appui à un outil numérique. Une permanence téléphonique existe. Et un service de conseils juridiques aussi. Véronique Van der Plancke et Johanne Tilman encadrent les questions de droit. A terme, le succès de ces permanences sera certainement aussi grand que celui du site. On va dire : malheureusement...

Et puis, il y a aussi votre collaboration avec le Réseau de Vigilance que vous avez déjà évoquée...

Nous trouvons logique que le Centre d'Appui, qui est largement basé sur l'informatique, donc du virtuel, soutienne et travaille main dans ma main avec le réseau de Vigilance qui est un lieu physique. Un lieu physique d'échanges qui permet notamment la rencontre entre les CPAS et le secteur associatif, quelque chose d'essentiel, qui ne peut entrer dans les missions de la FdSS-FdSSB. Et cela nous permet de voir à quoi sont confrontés les travailleurs sociaux au quotidien. Et de découvrir bien des choses. Comme ces opérateurs qui revendent leurs dettes « énergie » à une société suédoise qui utilise un « mécanisme européen d'injonction de payer » qui permet de

passer les débats contradictoires devant la Justice de paix. Nous ne pouvons découvrir cela qu'au sein du Réseau. Et c'est le Centre d'Appui qui, depuis cet exercice 2014 où il a reçu les moyens budgétaires qui lui permettent d'élargir sa mission, active son service juridique qui prend le relais de la question. C'est assez harmonieux...

Ce rapport d'activités pour lequel nous nous rencontrons sera lu, espérons-le, par les instances politiques et administratives qui financent votre travail. C'est le moment où jamais de faire connaître vos recommandations pour l'avenir...

La priorité, c'est le dilemme bailleur-locataire. Autrement dit, comment faire en sorte qu'un propriétaire ait intérêt à rénover son logement. Et qu'il trouve lui aussi un profit à ce qu'un locataire ait moins de dépenses en matière d'énergie. C'est la pierre angulaire de la question. Lancer un plan au niveau régional me semble essentiel. Ensuite, le politique devrait s'emparer de la répartition des charges dans les immeubles à appartements. Il est anormal qu'on ne légifère pas sur les compteurs uniques. Et que la répartition soit laissée au bon vouloir des propriétaires, via des sociétés de relevés des calorimètres elles-mêmes payées par les propriétaires... Dans la plupart des cas, le locataire ne paie pas sa consommation réelle. Le vide législatif est énorme. Enfin, il reste toute la question de la libéralisation... Et du choix qui est fait de faire d'un bien vital une marchandise. Mais ça, c'est une autre histoire...

On quitte alors Elvis Mihalowitch avec ces questions en tête. L'énergie est bien une question politique et de justice sociale. Elle est aussi au carrefour des questions sociales et des matières environnementales. La rénovation des logements, par exemple, qu'est-ce que c'est d'autre que l'illustration sans doute la plus pertinente de cette liaison entre deux domaines qui apparaissent pourtant dissociés dans l'esprit de beaucoup ? « Rappelez-vous toujours de ce chiffre, dit Elvis, 70% de la facture énergétique des ménages que nous suivons ne sont pas dus à la consommation. Une fois que vous avez compris ça, vous pouvez établir des politiques... »

Croisant alors David Lemine, en charge de l'équipe des Accompagnateurs Energie, je lui demande s'il a l'un ou l'autre exemple concret, que je puisse communiquer au détour de ce rapport d'activités, sur les réalités rencontrées sur le terrain. Il me parle d'un homme, célibataire, dont l'eau avait été coupée en raison de travaux non effectués par le propriétaire et qui puisait de quoi s'abreuver, se laver et nettoyer à même une citerne dans la cuisine. « Vous voulez dire à Bruxelles, n'est-ce pas, aujourd'hui ? ». « Oui, aujourd'hui, à Bruxelles ».

*

Grimper au sommet et atteindre le petit bureau où siège Betty Nicaise, en charge des questions patronales à la FdSS-FdSSB. Les questions patronales nichent toujours dans les étages les plus élevés, allez comprendre pourquoi... Betty Nicaise est également présidente de la FASS, la Fédération des Associations Sociales et de Santé, qui regroupe presque tous les secteurs ambulatoires wallons et bruxellois. De son perchoir, j'imagine qu'elle a donc une bonne vue sur les changements qui se sont produits en 2014.

« Ce qui a changé en 2014, ce n'est pas tellement la teneur des questions, c'est plutôt la manière dont nous les abordons désormais, dit Betty Nicaise. Avec plus de consultation. Avec plus d'allers-retours. Avec plus de mouvement ». Car bien sûr, il faut faire partager les décisions qui touchent directement les secteurs. Ce qui ne va pas toujours de soi. « Je ne vais pas rappeler que nous sommes en Belgique. Si ? dit Betty. Lorsque nous siégeons en Commission paritaire, nous échangeons avec d'autres acteurs qui ne partagent pas obligatoirement les mêmes valeurs que nous. Chaque décision est donc le fruit d'un savant compromis. Ce qui est parfois compliqué à faire entendre aux secteurs. Bien sûr que nous n'obtenons pas tout ce qui nous paraît souhaitable. C'est pourquoi il nous faut faire un travail de pédagogie et d'argumentation avec nos membres, de façon qu'il n'y ait

pas de malentendus. C'est la raison pour laquelle nous avons amplifié les moments de consultation avec les secteurs. »

La FdSS-FdSSB, depuis un an maintenant, a pris le parti d'informer ses membres sur les questions patronales et de les consulter. Des Plénières Employeurs ont lieu tous les deux mois et s'emparent à chaque fois d'un sujet spécifique : la législation sur le bien-être au travail, les nouvelles lois sur les marchés publics, les mesures particulières prises en Région bruxelloise vis-à-vis des travailleurs âgés ou handicapés,... « *Elles remportent un succès grandissant et sont réellement appréciées des membres. C'est pourquoi d'ailleurs, nous pensons mettre sur pied — en 2015, mais nous y travaillons dès à présent — des réunions destinées aux associations employant un personnel important, dont les problématiques et dont la gestion n'ont plus grand chose à voir avec les petites associations employant quelques personnes... En visant essentiellement à échanger les bonnes pratiques et à mettre sur la table, et sans tabou, les questions que ces « grosses associations » se posent afin de s'inspirer des expériences des autres membres. Nous impulsions également un processus participatif avec les membres de la FdSS-FdSSB sur les ordres du jour des réunions de la FASS. Il est important de donner à connaître l'agenda et son contenu afin de permettre des réactions en amont. Si quelqu'un veut faire valoir une position particulière ou une proposition spécifique ou même une simple réflexion, il vaut mieux que cela se passe avant qu'après.... Avant l'heure, contrairement à ce qu'on dit, ce n'est pas toujours trop tôt... Une circulation de l'information bottom-up —du bas vers le haut— ou en tout cas de façon horizontale permet d'éviter beaucoup de quiproquos ou de maladresses et d'économiser du temps. Le nouvel organigramme et la répartition des fonctions au sein de la FdSS-FdSSB me permet personnellement de m'y consacrer plus entièrement désormais ».*

On aura compris que la question des usagers, déjà abordée ici avec Céline et Charles ou bien avec Alexia ou Julie, est centrale à la FdSS-FdSSB. Je demande à Betty Nicaise quelle est leur place lorsque l'on réalise des Plénières Employeurs ou lorsque l'on siège en Commission paritaire où les sujets tiennent plus de l'organisation patronale des secteurs que de l'intérêt

des usagers... « Chaque fois que nous défendons le secteur, c'est toujours au service des usagers. C'est toujours ainsi que la FdSS-FdSSB agit au sein de la FASS et c'est aussi de cette manière que la FASS intervient au sein des diverses instances où elle siège. Mais à vrai dire, il n'existe pas vraiment de distingo entre la question patronale et celle des usagers. Tout ce qui contribue au bien-être des travailleurs bénéficie aussi et très directement aux usagers. Une question récurrente concerne, par exemple, la gestion du temps des travailleurs sociaux. Et cette question est moins référente à un temps de travail mal ou trop peu employé qu'à du temps trop utilisé ou manquant. Les travailleurs ont le nez sur le guidon en permanence et doivent faire face à de la souffrance toujours recommencée. Les conditions de travail que leurs employeurs leur octroient sont donc déterminantes si l'on veut qu'ils accomplissent au mieux leur mission, afin de soutenir au mieux les demandes des usagers. C'est un cercle vertueux... »

Parlons-en donc de ces souffrances. Mais peut-être moins de celles que les travailleurs sociaux rencontrent que de celles qu'ils intègrent dans leur travail quotidien. Est-ce que le secteur social rencontre des problématiques spécifiques ? « En Commission paritaire ou dans les Fonds sociaux (Maribel, Fonds de formation), nous siégeons avec d'autres secteurs du social et de la santé, l'aide à domicile et les milieux d'accueil d'enfants, par exemple. Nous rencontrons des problématiques semblables. Quand on est tout le temps confronté à tout ce qui ne va pas dans une société, c'est usant. C'est parfois le personnel des associations lui-même qui est un « groupe à risque ». Par exemple dans les crèches : un personnel féminin, vieillissant, peu qualifié, mal payé... »

Et pourtant assez curieusement, il y a assez peu de « turn over » dans le secteur social. Bien que la charge soit lourde, il semble que la responsabilité devant cette charge soit prioritaire pour les travailleurs. On voit qu'il y a encore beaucoup de travailleurs d'âge avancé, proches de la retraite, qui sont toujours sur le pont. Ce sont des militants. Ils font partie d'une génération qui a pris la question sociale à bras le corps, dans des conditions de travail et de salaire souvent difficiles. La situation matérielle des travailleurs sociaux s'est

beaucoup améliorée avec le grand « Accord du non marchand » de 2001. On commence à constater un turn over plus important parmi les nouveaux engagés, plus jeunes, moins expérimentés, sûrement mieux formés mais aussi un brin plus « technocrates ». Ce n'est pas une critique, plutôt une évolution sociétale inéluctable. Mais il faut faire aussi la distinction entre les travailleurs du secteur privé et ceux des CPAS, par exemple, où en raison des règles plus strictes sans doute, et de la charge de travail énorme, cette question du désinvestissement est beaucoup plus criante. Heureusement, nous avons la chance d'avoir des formations, des interviews, des rencontres avec les collègues. C'est capital si l'on veut que le personnel trouve et garde sa place... Et c'est là aussi que le travail en Commission paritaire et dans les Fonds sociaux prend tout son sens en favorisant ce type d'actions. »

Trouver et grader sa place... Cela concerne tant le travailleur que l'employeur. Qu'est-ce qu'il voit, lui, l'employeur ? Par quel bout doit-il s'emparer de sa lorgnette s'il veut regarder l'avenir ? « Les questions de financement vont inévitablement beaucoup influencer le secteur dans les mois et les années à venir. Il va y avoir des remodelages, des adaptations, des recadrages importants. Il y a aussi la question du financement des ACS à Bruxelles comme des APE en Wallonie. La question de l'évaluation, qui est posée aujourd'hui au travers de la question des ACS, n'est pas problématique en soi. Pas plus que l'idée de créer des tremplins pour l'emploi des jeunes. Mais, sachant que l'associatif fait une partie du travail qui pourrait incomber aux services publics (alphabétisation des primo-arrivants, écoles de devoirs, aide aux victimes d'agressions, aide aux détenus, prévention de la toxicomanie, etc. etc.), il n'est pas acceptable que ces emplois deviennent temporaires. Le social n'est pas une rampe de lancement. Le social demande du temps long. En formation des travailleurs comme dans le travail lui-même. Le refinancement Maribel est tout autant remis en question. C'est dire l'ampleur des chantiers qui nous attendent. Mais de façon plus générale, lorsque l'on fait du travail social, il est impossible de ne pas en tirer un certain nombre de conclusions sur le fonctionnement de notre société : nécessité d'un relèvement des minima sociaux, d'une augmentation des bas

salaires, de la suppression du statut de cohabitant, d'une individualisation des droits... Très exactement le contraire des politiques qui sont aujourd'hui menées. Le secteur, dont l'une des missions est d'interpeller le politique sur les réalités qu'il rencontre, se demande s'il ne parle pas dans le vide ».

*

Les relations entre l'aide alimentaire et la pauvreté sont anciennes. La nourriture a toujours été considérée comme un moyen adéquat d'aider efficacement les plus fragilisés... Si même on peut en questionner les formes et si même l'action caritative a longtemps pris le pas sur le travail social. C'est par là que je voudrais commencer mon dialogue avec Brigitte Grisar qui, à la FdSS-FdSSB, assume l'intérim de la coordination de la cellule « Aide alimentaire ». En lui demandant pourquoi la FdSS-FdSSB avait finalement souhaité s'investir dans un secteur traditionnellement occupé par des associations comme les Restos du Cœur ou les Banques alimentaires... « *La question de «comment se nourrir» est revenue en force il y a quelques années à Bruxelles et en Wallonie. Ce sont les membres qui en ont fait la demande et ont attiré l'attention de la Fédé sur cette question. Les Centres constataient qu'ils recevaient de plus en plus de demandes touchant à la question alimentaire : où trouver un colis, où trouver un resto social... Il fallait donc contribuer à sortir de l'ombre une question qui, jusque-là, se trouvait effectivement traitée par le biais de la charité, même si c'est parfois par une charité moderne et médiatique comme les Restos du Cœur... L'image charitable de la bienfaisance occupait tout l'espace. Que la FdSS-FdSSB s'empare de la question, c'était aussi la repolitiser, la réintégrer dans le champ du social. C'était aussi rappeler que l'alimentation est un droit fondamental* ». Qu'a-t-elle alors découvert lorsqu'elle a pris son poste ? « *J'avais une image effectivement un peu caricaturale du secteur. J'en faisais, comme beaucoup, une lecture un peu simple, empreinte de clichés. Notre éducation a en effet largement contribué à dépolitiser cette question,*

à la faire glisser du domaine des droits à celui de la bonne volonté et de l'aide « au prochain ». Aussi, lorsque je me suis rendu compte que l'Union Européenne fabriquait, ou en tout cas empaquetait, des produits spécifiques à destination des pauvres, j'ai été mise tout de suite en face des contradictions du secteur. Je n'imaginais pas que la pauvreté était organisée à ce point-là. J'avais en revanche pleinement conscience du fait que la pauvreté était entretenue... » Une pauvreté entretenue... Est-ce que cela signifie que l'on se fourvoie lorsque l'on dit lutter contre la pauvreté ? « Il faut en tout cas avoir conscience des limites. On gère la pauvreté. On la combat. Mais on ne parvient pas encore à la vaincre. Il est important de le savoir dès lors que l'on s'empare de la question. Il y a un côté « tonneau des Danaïdes », quelque chose qui peut paraître très décourageant. C'est pourquoi il faut sans doute la regarder autrement et choisir d'autres angles d'attaque. C'est l'objectif qui était poursuivi lorsque nous avons mis sur pied la Concertation Aide Alimentaire, reconnue depuis l'an dernier par la CoCoF en tant que Réseau social dans le domaine de l'Action sociale et de la famille » et fort soutenue financièrement par la COCOM depuis plusieurs années. Quel nom curieux elle porte aussi, cette Concertation... Elle concerte qui et quoi, cette Concertation ? « Elle pose déjà les balises de la FdSS-FdSSB en termes de méthodologie. A la Fédération, rien ne se fait qui ne soit discuté et mis en débat en amont avec les acteurs et les protagonistes des secteurs. Dans le cas de la Concertation Aide Alimentaire, elle s'est mise en place en même temps qu'une recherche capitale lancée dans la maison, il y a quelques années. Les acteurs se sont agrégés progressivement. De façon informelle au début. Et puis de façon structurée sur base de quatre plénières par an, intégrant des associations qui ne sont pas membres de la FdSS-FdSSB, comme le réseau des épiceries sociales. Elle regroupe aujourd'hui une centaine d'associations, dont une quarantaine sont actives au quotidien. La Concertation vise à lutter contre les inégalités sociales en matière d'accès à une alimentation saine. Elle s'occupe aussi des questions touchant à la problématique de l'approvisionnement ou de la promotion de la santé ». Concrètement, Brigitte, qu'est-ce que ça veut dire ? Et surtout comment cela

se traduit-il ? « Lutter contre les inégalités sociales passe par une professionnalisation du secteur, via des formations, des plénières, des échanges de bonnes pratiques ou des relevés des facteurs empêchants. Très concrètement, nous nous sommes occupés dernièrement d'une question qui embarrassait beaucoup de membres : celle de la TVA qui posait souci pour l'accès de certaines associations à des produits invendus. Nous avons créé un groupe de travail et entamé des interpellations politiques qui devraient porter leurs fruits en 2015. Nous avons bon espoir d'y parvenir rapidement... Pour ce qui est de l'aspect de l'approvisionnement, nous avons fait connaître un certain nombre de recommandations en matière de qualité nutritionnelle des produits. C'est une chose essentielle. On ne peut pas se contenter de recevoir ce qui reste ou ce qui est disponible. On doit faire savoir que la qualité est aussi importante que la quantité... Mais le gros travail dans ce secteur, en 2014, a été la mise sur pied de la plateforme « Soli-Food », dont nous reparlerons j'imagine... Pour ce qui est de la promotion de la santé, outre les groupes de travail se penchant sur la qualité nutritionnelle des colis, nous avons également lancé la production d'une brochure intitulée « L'aide alimentaire, un espace propice pour parler d'alimentation » où nous donnons des pistes et des outils pour travailler à l'accès à une alimentation saine. Elle est en cours de réalisation et sortira en mars 2015. En outre, nous intervenons aussi directement auprès des équipes et parfois aussi directement auprès des publics en organisant des animations avec des spécialistes de l'alimentation sur les questions de la pyramide alimentaire ou sur les aliments protéinés dans les colis, par exemple. Et nous tentons aussi de faire se rencontrer des secteurs qui se connaissent peu ou mal, mais qui partagent pourtant les mêmes publics et les mêmes questions, en organisant des journées de rencontres entre professionnels de l'aide alimentaire et personnel des Maisons médicales autour des questions de l'alimentation. La relation avec les Maisons médicales nous permet également d'organiser des journées d'information entre professionnels ou des ateliers cuisine pour les bénéficiaires de l'aide alimentaire, mais nous comptons, en 2015, approfondir encore la question en mettant sur pied des rencontres locales entre les deux secteurs sur la question

spécifique des animations en matière alimentaire. Il nous paraît intéressant de mettre en relation des personnes travaillant sur les mêmes questions dans un même quartier ou un même environnement... » Et ce travail avec des professionnels de la santé renvoie aussi, j'imagine, à la définition de ce que peut bien être une alimentation dite « saine »... « Tout à fait. L'alimentation est un domaine en recherche et en changement permanents. Par exemple, la pyramide alimentaire dont je parlais tout à l'heure, n'est apparemment plus un concept opératoire, aujourd'hui : il est en tout cas remis en question. On doit sans arrêt revoir ses classiques. Il nous faut sans cesse affiner nos définitions et nos volontés. Mais en même temps, il serait illusoire aujourd'hui de vouloir s'engager dans la voie du bio pour tout le monde. Si l'accès à une alimentation en fruits et légumes est facilité, le pas en avant est déjà énorme... A l'inverse, faut-il que ces colis comprennent des plats préparés qui ne représentent pas ce que l'on est en droit d'attendre d'un produit qualitatif ? Oui, sans doute, pour les personnes qui ne n'ont pas les moyens de cuisiner. C'est tout le paradoxe de ce domaine. Il faut trouver un équilibre. Les secteurs de l'alimentation durable ou de la lutte contre le gaspillage alimentaire nous interpellent beaucoup sur ces questions. Il faut les prendre en compte. Mais ne pas se dire non plus que l'on peut engager un processus volontariste visant à une qualité nutritionnelle telle que l'entendent les promoteurs du bio. Ce serait aller trop vite en besogne. Les travailleurs sociaux se font moins d'illusions. Ils savent ce que cela veut dire en matière d'information, de formation et de coût financier aussi... D'où cette fonction d'équilibrisme de la Concertation... » Allons donc voir si cet équilibre est aussi de mise dans l'autre réseau dont s'occupe la Concertation Aide alimentaire, le Réseau des Epiceries sociales Wallonie-Bruxelles, acronyme : REPIS... « Une proposition originelle de Crédal, qui voulait se faire une idée de l'existant et du fonctionnement des épiceries sociales en Wallonie et à Bruxelles... Initialement, il était coordonné par la FdSS-FdSSB jusqu'à ce qu'un bureau composé de la Fédération, mais aussi de la Croix-Rouge de Belgique et de plusieurs CPAS et associations bruxellois et wallons voie le jour. C'est dire en effet si l'équilibre nous importe... Une des dernières productions du réseau,

qui regroupe une quarantaine d'épiceries et dont le bureau est composé de huit membres, est le guide « Monter une épicerie sociale : 10 clés pour monter son projet » paru en 2014. Pour autant, REPIS poursuit sa recherche de la définition de ses priorités et de ses méthodologies dans des allers-retours permanents avec les différents partenaires. Sachant néanmoins que sa mission principale pour l'exercice 2014 est la mise sur pied du système d'approvisionnement « Soli-Food » qui n'est pas un gros morceau, mais un très gros morceau.... Le réseau s'est volontairement focalisé sur la problématique d'une plateforme d'approvisionnement et de la mise sur pied d'une centrale d'achats. L'étude de faisabilité de Crédal sur les épiceries sociales émettait en effet cette hypothèse et faisait cette proposition. En 2015, dans quelques mois seulement — maintenant que nous avons trouvé les moyens de monter le projet Soli-Food, avec notamment l'engagement de Grégoire Van Zeebrouck et l'élargissement de l'équipe — cette plateforme existera. Ses objectifs sont à la fois simples et ambitieux : approvisionner tout le secteur de l'aide alimentaire avec des produits variés, des fruits et légumes frais, réduire les coûts logistiques et de transport, négocier les meilleurs prix avec des fournisseurs variés et proposer une plus grande variété de produits aux clients. En gardant en tête que tout cela a aussi pour but de permettre aux travailleurs sociaux qui passent un temps important à gérer toutes ces questions logistiques et commerciales de retrouver de quoi revenir à leur métier, c'est-à-dire au travail social avec les bénéficiaires... Ce n'est pas rien et cela représente une des plus-values du projet. L'autre étant de proposer de la qualité différente et de quitter la logique du fournisseur unique qui permet certes, précisément, d'économiser du temps, mais qui limite d'autant la variété des approvisionnements. Mais la création de Soli-Food va, par effet rebond, poser la question des objectifs suivants du réseau REPIS. Sa mission est-elle terminée ? Va-t-il s'orienter vers d'autres domaines ? Ce sera le grand questionnement de 2015 ». Pour l'instant, comme on l'aura compris, la priorité est au montage de Soli-Food. Avec tous les membres de REPIS ? Avec les quarante épiceries sociales que compte le réseau ? « A terme, bien sûr. Pour le lancement, nous avons préféré nous en tenir à un échantillon d'une dizaine

d'organisations d'aide alimentaire. Même si nous savons, - nous en avons fait l'analyse - que le destin de Soli-Food et la garantie de sa pérennité est de s'ouvrir à l'ensemble du secteur de l'aide alimentaire, c'est-à-dire aussi aux restaurants, à la distribution de colis, etc... » La suite, donc, est prévue pour 2015. Et pour 2016, également, si l'on veut bien envisager la question du long terme du social et de sa progressivité... Car, bien évidemment, ce secteur-là, comme d'autres est soumis aux variations politiques. Si même avant, tout n'était pas parfait, la fin du PEAD européen (Programme Européen d'Aide aux plus Démunis) et sa transformation en FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis) n'est pas pour rien non plus dans la création de cette plateforme... Si donc, le temps et les financements politiques entendent que Rome ne s'est pas faite en un jour et que le Colisée coûte encore aujourd'hui en entretien, je demande à Brigitte Grisar quel serait donc le prochain projet à mettre sur pied ? La réponse fuse. « *Faire le lien entre les agriculteurs et le secteur social de l'aide alimentaire, créer des solidarités entre les surplus des uns et les manques des autres* ». Une nouvelle plateforme en vue ? Et pourquoi pas, alors, l'appeler Soli-Terre ?

*

Le paysage était pourtant bien décrit. Quelqu'un, patiemment, avait mis des mots dessus. Ça n'avait pas été facile. Il fallait être absolument d'accord sur tous les mots pour la raison que, précisément, c'était avec le paysage qu'on n'était pas d'accord. « Nous constatons tous les jours que les salaires minimaux sont trop bas et que les minima sociaux ne préservent que le minimum ». Ça, c'était l'arrière-fond du tableau : la redistribution des richesses toujours reportée tenait lieu de trame à la toile. Si on arrêtait son regard à peu près à mi-hauteur, c'était autre chose qu'on voyait : « Nous constatons tous les jours la paupérisation croissante des populations, la complexité de plus en plus forte des demandes des usagers, l'augmentation des troubles de santé mentale ». A mi-distance venaient donc les politiques

d'austérité et de rigueur qui donnaient à la toile une étrange profondeur de champ, de l'appauvrissement à la folie... Et là, juste devant, à l'avant plan, crevant les yeux : « Nous constatons que le nombre de décisions politiques à destination du social évolue sans cesse sans que les moyens financiers *ad hoc* leur soient pour autant affectés ». Rien à dire, le paysage était pourtant bien écrit. Le tableau s'appelait : « Il y a vingt ans, on me demandait du travail. Il y a dix ans, on me demandait un logement. Aujourd'hui, on me demande à manger. Et demain ? » C'était un long titre, mais c'était aussi un grand tableau.

FBMD JAARVERSLAG

Dit is het activiteitenverslag van de FBMD voor het boekjaar 2014. Zoals u zult merken, werd dit verslag in een vorm gegoten die de lezer misschien zal verrassen. Dat was ook de bedoeling. Het leven van een organisatie - in dit geval een federatie - wordt niet enkel afgelezen uit de lineariteit van haar daden, maar ook uit de complexiteit die de aanzet tot deze daden heeft gegeven. Daarom hebben we er dit jaar voor gekozen om u de motiveringen en redenen mee te geven van de acties die we al hebben gevoerd en van degene die nu in de pijplijn zitten. Uiteraard vindt u in het verslag ook de kalender, lijst en catalogus van de acties terug, net zoals u zich zult kunnen buigen over het organigram of de historiek van de Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten. De redacteurs willen u alvast bedanken voor uw geduld en uw aandacht. Hun dank gaat vanzelfsprekend ook uit naar alle leden van het team die dit verslag mee tot stand hebben gebracht.

**

*

Het landschap was toch duidelijk omschreven. Iemand had er geduldig woorden opgeplakt. Dat was niet simpel! Er moest absoluut een akkoord zijn over alle woorden omdat we het precies met het landschap niet eens waren. "We stellen elke dag weer vast dat de minimumlonen te laag zijn en de sociale minima enkel het minimum vrijwaren." Dat was de achtergrond van

het tafereel: het voortdurende uitstel van de herverdeling van de rijkdom vormde de grondlaag van het doek. Wie zijn blik ongeveer op halve hoogte liet rusten, zag iets anders: "We stellen elke dag weer vast dat de bevolking armer wordt, dat de vragen van de gebruikers steeds complexer worden, dat de mentale gezondheidsproblemen toenemen." In het midden vonden we dus het strenge bezuinigingsbeleid dat het doek een vreemde scherptediepte verleende, van verarming naar waanzin... En net daarvoor, op de voorgrond, zo klaar als een klontje: "We stellen vast dat het aantal politieke beslissingen met betrekking tot het sociale, onophoudelijk toeneemt zonder dat de financiële middelen die daar *ad hoc* voor nodig zijn, mee evolueren." Niks op te zeggen, het landschap was toch duidelijk beschreven. Het tafereel kreeg de naam: "Twintig jaar geleden, vroeg men me om werk. 'Tien jaar geleden, vroeg men me om een woning. Vandaag vraagt men me om eten. En morgen? ". Het was een lange titel, maar het was dan ook een groot tafereel.

**

*

In een kleine ruimte wachten twee levensgrote poppen, niet echt op hun gemak, het hoofd gebogen, bezorgd, alsof ze in een wachtzaal zitten. Het zijn twee van de protagonisten van de scenografie die door de Cel Onderzoeksactie werd gecreëerd. We komen hier later op terug wanneer we Alexia Serré of Hugues-Olivier Hubert ontmoeten. Alles wat u op dit moment moet weten, is dat ze hier worden opgeborgen wanneer ze niet "op verplaatsing" zijn en in echte wachtzalen geplaatst worden waar ze hun levensverhaal vertellen via een ingenieuus systeem dat wordt geactiveerd wanneer men dichterbij komt. Maar laat ons op dit moment gewoon de twee mensen begroeten die net binnenkomen: Charles Lejeune die dit jaar, na een mandaat van vijftien jaar, beslist heeft om de fakkel van het Algemeen Secretariaat van de Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten over te dragen, en Céline Nieuwenhuys die al acht jaar voor de FdSS-FBMD werkt en ermee heeft ingestemd om deze

uitdagende functie van hem over te nemen. En als we hen hier ontmoeten, is dat uiteraard omdat een activiteitenverslag niet enkel de balans moet opmaken van wat er is gedaan, maar ook moet verklaren waarom dat werd gedaan. Kwestie van nauwkeurigheid. Kwestie van eerlijkheid, ook.

**

*

Op het moment waarop ik de opnameknop indruk, weet ik heel goed dat ze met twee voor mij zitten. Wanneer ik opnieuw naar hen luister om zeker te zijn dat ik hun woorden zo zorgvuldig mogelijk weergeef, merk ik dat hun stemmen zo in elkaar versmelten dat het moeilijk wordt een onderscheid te maken tussen wat de ene zegt en wat de andere. Het lijkt erop dat het testament zijn erfenis heeft gevonden. Ik kies er op dat moment voor om niks te scheiden. En om hun woorden zonder enig mededogen weer te geven, zonder ze te bewerken. Want die onbewerkte woorden, weerspiegelen in zekere zin de meedogenloosheid van onze tijd.

De laatste jaren en de laatste maanden hebben de economie en de politiek het gelaat van de sociale sector veranderd. We zijn op een keerpuunt gekomen. Dat blijkt duidelijk uit de steeds dramatischere gevolgen die de besparingsmaatregelen voor heel wat gezinnen met zich meebrengen. Maar tegelijk verandert ook de gedaante van de sociale sector. Oude taboes verdwijnen. Tegenwoordig wordt de werklast zo zwaar en zijn de antwoorden op de vragen van de gebruikers zo ontoereikend dat de sociale sector ten einde raad lijkt. Het publieke discours, datgene wat we alle dagen te horen krijgen, helpt evenmin: niet de economische ideologieën die tot de bestaansonzekerheid hebben geleid worden in vraag gesteld, wel de kansarmen zelf...

Wij moeten ervoor zorgen dat niemand in de sociale sector het verkeerde gevecht gaat voeren. Daarom blijven we voortdurend zoeken naar zingeving. En daarom kiezen we ook resoluut de kant van de gebruiker. Wanneer we met de Centra spreken en ook al hebben we een eveneens

werkgeversfunctie, dat blijft ons uitgangspunt: de gebruiker blijft centraal staan bij elke beslissing, bij elk beleid dat we voeren. We moeten vandaag de dag de zin van ons werk blijven herhalen en steeds opnieuw herhalen dat de gebruiker de essentie van ons werk is. En dat het niet volstaat om deze gebruiker te begeleiden zoals tegenwoordig wordt gezegd. Want als we genoegen nemen met een begeleiding, dan lopen we vroeg of laat gegarandeerd tegen een muur. Mensen lopen tegenwoordig van Centrum naar Centrum, op zoek naar antwoorden die niet langer bestaan. En voor maatschappelijk workers kan een vergelijkbare analyse worden gemaakt: hoe meer geïsoleerd ze zijn, hoe meer ze geneigd zijn om op te geven. Ze merken heel goed dat de fundamentele waarden van het maatschappelijk werk gewone waarden zoals alle andere zijn geworden. Het pragmatisme is aan de winnende hand. En haalt beetje bij beetje het zingevende werk in. In de Federatie worden we niet gekweld door dezelfde problemen als de maatschappelijk workers uit de eerste lijn. We zitten niet direct met de neus op de feiten waardoor we ons kunnen positioneren. We moeten dus zeker sleutels aanreiken die een analyse mogelijk maken, maar we moeten ook alternatieven voorstellen.

Dat is bijvoorbeeld een van de redenen waarom we in de FdSS-FBMD een cel onderzoek-actie hebben willen oprichten. Aanvankelijk zagen onze leden er niet alleen voordelen in. Zouden we hun werk en hun methodes niet vanuit een verkeerde hoek gaan bekijken? Zouden we hen de les gaan spellen? Vandaag de dag is iedereen het eens over het nut en de kwaliteit van ons onderzoekswerk. Maar tegelijk moet het onderzoek ervan uitgaan dat het tegen zere schenen schopt. Die discrepantie moeten we aanvaarden. Het onderzoek moet uiteraard legitiem zijn in de ogen van onze leden, maar deze legitimiteit mag geen keurslijf worden.

De zoektocht naar zingeving en alternatieven vinden we ook terug in de twee projecten die we de voorbije jaren hebben gelanceerd met betrekking tot voeding en energie. Voeding is lange tijd een domein geweest waar de politiek nauwelijks aandacht aan besteedde. En als dat dan toch gebeurde, gebeurde het op chaotische, ongeorganiseerde, versnipperde wijze. Het is

nog steeds de hulpverlening die zich hier mee bezighoudt. Dat is vanzelfsprekend heel nuttig, maar ligt ook ver van de sociale problematiek af. Beantwoorden aan een behoefte, is niet antwoorden op een vraag. Toen we het Overleg over Voedselhulp in het leven riepen, gebeurde dat op vraag van de Waalse leden van de FBMD die vaststelde dat er bij de verenigingen steeds meer vraag naar kwam. Wat moet een federatie anders doen dan verenigen? We hebben dus verenigd. En we hebben spelers bij elkaar gebracht die elkaar niet kenden en niet samenwerkten. We hebben opleidingen aangeboden, een onderzoek gelanceerd, een Overleg op poten gezet. Vandaag de dag worden we overal beschouwd als een gevestigde gesprekspartner in dit domein, zowel bij onze bevoegde ministers als op Europees niveau.

Maar de rol van een federatie zoals de onze bestaat er ook in om duidelijk te maken dat wij onze bezorgdheid over de voedingsproblematiek ook zelf in vraag stellen. In een ideale wereld zou voedselhulp niet nodig moeten zijn. Wij proberen te leven met die tegenstelling. Het is een schande dat steeds meer mensen een beroep moeten doen op voedselhulp, maar die schande moet even goed worden georganiseerd. Want we weten ook dat toegang tot voedsel een politieke kwestie is die niet enkel via hulpverlening geregeld mag worden. Het is ook daarom dat we werken aan de implementering van een platform voor voedselbedeling, gekoppeld aan de sociale kruideniers, waar zowel partners uit de verenigingswereld als OCMW's bij betrokken zijn.

Het is omwille van vergelijkbare redenen dat we de Energiedienst en het Steunpunt SocialEnergie in het leven hebben geroepen. Twee vaststellingen lagen daaraan ten grondslag: de verhoging van de energiefactuur na de liberalisering van de sector om die concurrentiëler te maken. En het gebrek aan kennis ter zake bij de maatschappelijk werksters. Iemand kon zijn factuur niet langer betalen? Het antwoord was eenvoudig: die persoon werd doorverwezen naar het OCMW. Maar op het vlak van energie is het verhaal helemaal anders. Hier hebben we te maken met een duidelijke problematiek van rechten. En die rechten gaan verder dan het betalen van een factuur, ook al maakt die vaak ten minste 30% van de inkomsten van de gezinnen uit.

Onze duik in de wereld van de energiearmoede, waarbij zowel de gebruikers als de maatschappelijk workers ondersteunden, was duizelingwekkend. Achter een niet-betaalde factuur schuilt ook de onmogelijkheid om die te begrijpen of zelfs te lezen, of de onmogelijkheid om afrekeningen te vragen aan de leverancier of aan de verhuurder. Daarnaast is er ook de staat van de woning, de omstandigheden waarin men mensen tegenwoordig laat leven. Er is sprake van exploitatie. Er is sprake van machtsuitoefening. Ook dat leren we uit het hele energieverhaal. Daarom hebben we in die twee domeinen geïnvesteerd. Ze zijn in zekere zin typeren voor de transformaties van het gelaat van de sociale sector waarover we het bij het begin van dit gesprek hadden.

**
*

De instelling die tegenwoordig Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten wordt genoemd, zag het levenslicht in 1970. Toen heette ze Nationale Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten. In de loop van haar geschiedenis droeg ze ook nog de naam Federatie van de Bicommunautaire Centra voor Maatschappelijk werk en Federatie van de Bicommunautaire Centra voor Maatschappelijk werk: deze Federatie bestaat eigenlijk uit twee zuster-vzw's die een gemeenschappelijk secretariaat en logistiek hebben (en eigenlijk ook heel wat gemeenschappelijke acties) maar die ook specifieke aspecten hebben die voortvloeien uit hun link met de COCOF of de GGC. Momenteel, en sinds 2012, draagt ze een dubbele naam: de FdSS (Fédération des Services Sociaux) en FBMD (Federatie van de Bicommunautaire Maatschappelijke Diensten). De institutionele veranderingen blijken duidelijk uit de naamgevingen.

Bij de FdSS-FBMD heeft Julie Kesteloot de fakkel overgenomen van Betty Nicaise wat betreft de coördinatie van de Brusselse sectoren. Ik vraag haar of ze wijs raakt uit alle acroniemen waar ze sinds enkele CASGmaanden mee te

maken krijgt: SAJ, CAW, CASG, OR... Diensten voor Justitieel Welzijnswerk (Services Sociaux d'Aide aux Justiciables of SAJ's), Centra voor Algemeen Welzijnswerk, Centres d'action sociale globale, Ontmoetingsruimten... En of ze ontdekt heeft wat de band is tussen centra met zulke uiteenlopende opdrachten, zoals de psychosociale bijstand die een SAJ biedt aan slachtoffers en personen die misdrijven hebben gepleegd waarvoor ze niet naar de gevangenis moesten, en de opvang van daklozen door een CAW, tussen algemene maatschappelijke diensten en diensten met meer specifieke doelstellingen... "Maar al die diensten zijn vzw's die worden erkend en gesteund door een subsidiërende overheid - de COCOF, de GGC of de FWB - om in het kader van de sociale actie in het Brusselse Gewest opdrachten uit te voeren in de strijd tegen de armoede en de uitsluiting. En vaak worden ze geconfronteerd met identieke problemen. Ze hebben ook vergelijkbare opdrachten. En daarnaast ontvangen ze allemaal personen in nood. Dat schept banden." Ik vraag haar ook wat ze ervan vindt dat haar aanstelling ongeveer samenviel met de 6^e staatshervorming. "Dat is waar het vandaag de dag in ons werk helemaal om draait. De SAJ's en de OR's komen binnenkort onder de vleugels van de Fédération Wallonie-Bruxelles terecht, binnen de nieuwe administratie van de justitiehuizen, en zullen dus niet langer onder de COCOF ressorteren. De FBMD moet uiteraard positie innemen met het oog op een toekomst die vooralsnog onzeker is, ook al blijven wij ze tot eind 2015 volgen. En de uitdagingen zijn niet van de minste: de opdrachten en de financiering van deze twee sectoren zullen in het kader van de overdracht opnieuw worden gedefinieerd. De inzet voor de diensten is hoog. We zullen hen natuurlijk begeleiden bij deze overdracht, met name wat betreft de contacten met de nieuwe minister of om banden aan te knopen met andere sectoren die werden overgedragen in het kader van de hervorming." De coördinatie van de verschillende sectoren is het kloppende hart van de Federatie. Het is via deze weg dat de leden praktijken en problemen kruisen in het kader van de Inter-Centra, en waar ze administratieve of patronale informatie uitwisselen. Het is ook via deze weg dat het nieuws van de FdSS-FBMD wordt verspreid, dat de Centra de

anderen op de hoogte brengen van hun actualiteit, en het is vooral via deze weg dat de leden worden geraadpleegd over de uitdagingen van de sector: onderzoek, programmering, Adviesraden, enz...

Tot 2014 verliepen de Inter-Centra categoriaal: De CAW's ontmoetten de CASG's nagenoeg nooit. "De FBMD streefde naar een sterkere synergie tussen sectoren die, hoewel ze van verschillende subsidiërende overheden afhingen, toch te maken kregen met dezelfde problemen en eenzelfde publiek op eenzelfde grondgebied. Dat is een van de grote veranderingen van 2014. Uiteraard werden er voordien ook al gezamenlijke evenementen georganiseerd, maar dat is niet vergelijkbaar met de situatie van vandaag, waarbij praktijken en problemen onderling worden gedeeld en besproken."

Al het werk dat werd geleverd om de positionering en de posities van alle betrokkenen te ontcijferen en begrijpen, is uitgemond in drie werkgroepen. "Een werkgroep die de naam "Pleidooien" meekreeg en die de verhalen van de maatschappelijk workers en de gebruikers structureert en overbrengt aan de beleidsmakers maar ook aan het grote publiek, wat nieuw is. De sociaal-politieke inzet van het maatschappelijk werk vereist dat we in de hele samenleving doordringen; anders blijven we gewoon een mediaverhaal, of in ieder geval een gemediatiseerd verhaal, vertellen. De werkgroep "Gegevensinzameling" houdt zich bezig met kwesties aangaande het programma SySSo, de gemeenschappelijke databank voor alle Brusselse Centra. Deze kwesties hebben niet enkel betrekking op de coderingsmechanismen als dusdanig, maar ook op het gebruik van de gegevens en de daarmee verbonden statistische resultaten. De idee achter de werkgroep bestaat erin om de resultaten zin te geven en in eigen handen te nemen. Met andere woorden, om kwalitatieve materie toe te voegen aan de cijfers, wat zeer nuttig is om mee het beleid van de subsidiërende overheden te sturen. Maar daarnaast zorgt de werkgroep er ook voor dat deze gegevens input leveren voor de pleidooien waarover ik het eerder al had. Het is belangrijk dat de twee worden gedaan. De derde groep die in het leven werd geroepen, heeft betrekking op de "identiteit" van de algemene sectoren die, in een globale context van rationalisering van de

beschikbare middelen maar ook in het licht van het sociale beleid dat momenteel wordt gevoerd, zichzelf opnieuw moeten uitvinden en positioneren in het sociale werkveld, binnen het verenigingsleven... De specificiteit van de verschillende benaderingen moet worden verfijnd. De Centra moeten ook positie innemen in het licht van de programmatie-tool die binnen de COCOF wordt geïmplementeerd en die indicatoren van de behoeften van de bevolking kruist met indicatoren van de activiteiten die door de diensten worden aangeboden. Kort gezegd moet een diepgaande reflectie worden gevoerd over de fundamentele geest en ziel van de sectoren. Een stevige klus. Maar een klus waar we niet omheen kunnen."

Deze gemeenschappelijke Inter-Centra, die ook een officiële ontmoetingsplaats voor de diverse diensten zijn, werden in 2014 gereorganiseerd: voortaan zullen er jaarlijks vier Inter-Centra rond een specifiek thema worden georganiseerd. Komen daarbij dan gemeenschappelijke bezorgdheden aan het licht?

"Wat we tegenwoordig tijdens de Inter-Centra vaststellen, is niet helemaal nieuw. Er zijn eisen die al jaren bestaan en die betrekking hebben op een herfinanciering van de sectoren: versterking van de teams, professionalisering van de administratieve functies, erkenning van de functie van coördinator... Eind juni 2014 werd een memorandum rond deze kwesties overgemaakt aan de politieke beleidsmakers. Maar naast deze statutaire aspecten is er vooral alles wat betrekking heeft op het sociale beleid dat wordt gevoerd, waarbij de coherentie vaak zoek is en dat de maatschappelijk workers niet langer in staat stelt om aan de behoeften van hun publiek tegemoet te komen. En uiteraard is er ook de politieke situatie waarin we ons momenteel bevinden en de impact van de federale beslissingen op het kansarme publiek waarmee de Centra werken. Er heerst heel wat onzekerheid, bijvoorbeeld rond de uitsluiting uit de werkloosheid of de steeds zwaardere controles waarvan de steun die kansarmen kunnen krijgen, afhankelijk wordt gemaakt. En deze onzekerheid hangt eveneens nauw samen met het feit dat de antwoorden die de maatschappelijk workers in deze gevallen kunnen bieden, steeds ontoereikender worden. Ook deze kwesties moeten worden

overgemaakt en dat is ook wat de FdSS-FBMD doet." Hierbij kunnen we ons dan ook terecht afvragen of het bij de Inter-Centra werkelijk de bedoeling is om tot een gemeenschappelijk standpunt te komen, of dat eerder de te volgen weg het belangrijkste is... "De benaderingen die door de Centra worden gevolgd, lopen heel sterk uiteen en het belangrijkste is niet om die allemaal op één lijn te krijgen maar wel om te achterhalen wat de onderliggende gemeenschappelijke basis is, wat eigen is aan iedereen en waar iedereen baat bij kan hebben." Ik zou dus inderdaad zeggen dat de weg die ons naar het doel moet brengen, het belangrijkste is..." Maar de coördinatie van de sectoren is niet beperkt tot het bijeenbrengen, informeren en verenigen van de verschillende leden van de Federatie, er moet verder worden gegaan om een echt overleg tot stand te brengen... "Daarom is er ook een heuse coördinatie en samenwerking met andere federaties, en zijn er ambulante inter-federatie vergaderingen of sociale inter-federatie vergaderingen. Met concrete doelstellingen, zoals de revisie van het decreet betreffende het aanbod van ambulante diensten, die ertoe leiden dat er gemeenschappelijke standpunten worden uitgewerkt. En die er ook voor zorgen dat de sectoren uit hun respectieve hokjes breken: de links tussen geestelijke gezondheid en maatschappelijk werk op het terrein, komen er bijvoorbeeld niet vanzelf. Daar bouwen we momenteel aan op deze plekken waar de verschillende sectoren elkaar ontmoeten. Tot slot wil ik toch ook zeggen dat de coördinatie die ik op mij heb genomen eveneens de creatie van netwerken binnen de FdSS-FBMD zelf inhoudt. Het is essentieel dat het door de Onderzoeksactie geleverde werk wordt gebruikt als input voor de Centra en de Inter-Centra. Ook de betrokkenheid van de cel Communicatie bij het opstellen en verspreiden van pleidooien is van het grootste belang." Wanneer we onze microfoon uitschakelen, is het dan ook glashelder hoe de taak van Julie Kesteloot in één woord kan worden samengevat: verbinden.

**

*

Met Alexia Serré en Justine Vleminckx hebben we het over het woord gebruiker, de centrale focus van het onderzoeksproject waar het in 2014 vooral om draaide: de "Uitwisseling van Standpunten" tussen de maatschappelijk workers en de personen die ze tijdens hun permanenties ontvangen en wiens dossiers ze opvolgen. Het is een beetje een vreemd woord, gebruiker. Een woord dat voortdurend wordt gebruikt binnen de FdSS-FBMD. Voor mij houdt het een idee van eenrichtingsverkeer in. Alsof men van een dienst gebruik maakt zoals men een stuk gereedschap gebruikt. En alsof de relatie daar ook ophoudt: wat verwacht je van een hamer behalve dat hij een spijker in een muur kan slaan? Het woord houdt voor mij ook een idee van routine in. Gebruiker mist een actief aspect, de eigen wil is minder duidelijk. Je zou er een element van berusting in kunnen zien. Alsof een gebruiker veroordeeld is tot een strikte herhaling van steeds hetzelfde op steeds dezelfde plaats. Nu goed, dat is wat ik ervan denk. "Je kunt er inderdaad een negatieve connotatie in lezen," zegt Justine. "Omdat het woord op een overdreven manier wordt gedefinieerd, op een manier die de betekenis van het woord zelf overstijgt: voor mij is een gebruiker gewoon iemand die gebruik maakt van een maatschappelijke dienst, op een neutrale manier. En ik zie er veel minder een connotatie in dan in de term begunstigde, die het idee van een gift, van liefdadigheid inhoudt." "Daar kan nog aan worden toegevoegd," gaat Alexia verder, "dat de Franse wetgever de voorkeur heeft gegeven aan de term gebruiker (*usager*), eerder dan aan begunstigde (*bénéficiaire*), cliënt of publiek." Als je het hebt over het "publiek", is het alsof je zonder enig onderscheid één grote massa aanspreekt. Als je het hebt over een "begunstigde", dan heb je het over iemand die passief iets in ontvangst komt nemen. In het woord gebruiker zit ten minste nog een idee van eigen actie. Wat wel opvallend is, dat maatschappelijk workers zelf vaak het woord "cliënt" gebruiken, wat de logica van de gebruiker eigenlijk nog verder doorvoert en een idee van consumptie oproept. Wij hebben het liever over "personen", waarbij we de individuele en unieke weg die elk van deze personen aflegt, erkennen." Ik was het gesprek op deze manier begonnen, door hen te prikkelen met het gebruik van de

terminologie in het sociale veld, omdat ik wou weten wat nu precies hun standpunt heeft bijgestuurd tijdens de onderzoeksactie die de naam "Uitwisseling van Standpunten" draagt.

"*Het zijn precies de gebruikers,*" antwoordt Justine. *Hen hun wil om zich van de anderen te onderscheiden.* Banaal gesteld: een kansarme wil niet lijken op een andere kansarme. *Hij wil benadrukken dat hij verschillend en uniek is, ook al is dat niet in alle gevallen zo.* En verder ook het feit dat de verwachtingen van bepaalde gebruikers ten aanzien van de MW vooral praktisch van aard zijn. De maatschappelijk werker wordt in feite beschouwd als een administratieve ondersteuning. Als een technicus. De voorstelling die maatschappelijk werkers van hun baan hebben, is niet noodzakelijk dezelfde als degene die de gebruikers hebben." "*Wat mij opvalt,*" pikt Alexia in, "*is dat we te maken krijgen met uiterst uiteenlopende vragen, uiterst individuele situaties van gebruikers die vaak sterk verschillende parcours hebben afgelegd.* De personen die bij een Maatschappelijk Centrum komen aankloppen, vormen geen homogene groep. Een onderzoeker denkt mogelijk dat hij de gebruikers zal kunnen benaderen als één groep en dat hij algemene trends zal kunnen ontdekken. Maar de realiteit is heel anders. Kijken we bijvoorbeeld maar naar de steunaanvragen. Sommigen zijn het al sinds hun kindertijd gewend om steun te vragen en doen dat zonder enige complexen. Anderen gaan zich voortdurend trachten te rechtvaardigen, omdat ze er veel minder goed mee kunnen omgaan. Wie zich op zijn gemak voelt bij het vragen van sociale steun, roept niet noodzakelijk het beste beeld op bij de maatschappelijk werkers, omdat hij wordt beschouwd als een "consument", ook al kunnen we anderzijds stellen dat het goed is dat een gebruiker zich niet minderwaardig voelt. En dat hij zich niet hoeft te verontschuldigen voor zijn situatie. Langs de kant van de MW wordt anderzijds soms verwacht dat iedereen in zijn rol blijft en dat de gebruiker zijn dankbaarheid betuigt voor de geboden hulp. En vreemd genoeg zijn het vaak de personen die het grootste schuldgevoel meedragen, die zich het diepste schamen, die het meest erkentelijk zijn. Personen die niet zeggen dat er sociale ongelijkheid is in de maatschappij en dat zij daar de prijs voor

betalen, maar die deze toestand accepteren, alsof het om een fout ging. Vanuit een zeer meritocratische logica zeggen ze dat ze mislukt zijn in het leven en dat ze nu niet anders kunnen dan gaan bedelen. Dat is natuurlijk maar een heel klein deeltje van ons onderzoek, maar voor mij is het iets dat indruk heeft gemaakt en dat een debat zeker waardig is."

Dit onderzoek, "Uitwisseling van Standpunten", dat wordt gefinancierd door de Vereniging van de Federale en Bicommunautaire Sociale Fondsen (FE.BI) en de kabinetten voor Sociale Aangelegenheden COCOF, GGC en Wallonië, is een voortzetting van de reflectie die werd opgestart in het kader van de intervisies die in 2013 door Hugues-Olivier Hubert en Céline Nieuwenhuys werden gerealiseerd. De intervisies zijn een reeks ontmoetingen tussen onderzoekers en mensen die werkzaam zijn in de sociale sectoren van de FdSS-FBMD, waar ervaringen worden uitgewisseld en gezamenlijk wordt nagedacht over hun manieren van werken, door praktijken of moeilijkheden die de betrokkenen bij het uitoefenen van hun taak ondervinden, met de anderen te delen. Er hebben in het kader van de intervisies meerdere ontmoetingen plaatsgevonden die vragen hebben opgeworpen - maatschappelijk werk en geestelijke gezondheid, beperkingen van het individuele maatschappelijke werk, coördinatie, interculturaliteit en maatschappelijk werk, conflict en maatschappelijk werk - die pas konden worden beantwoord op het moment dat men er een derde partij bij haalde die tot dan toe afwezig was: de gebruiker zelf. Hugues-Olivier Hubert noemt dit "het enigma van de gebruiker", dat bij vakmensen resulteert in waanideeën over de veronderstelde verwachtingen, over de situatie van deze of gene, over de positie van alle betrokkenen. En dat, meer algemeen genomen, in de publieke opinie resulteert in vrij kortzichtige stereotypen: zo denkt men bijvoorbeeld graag dat de gebruikers aan "sociale shopping" doen en van het ene Centrum naar het andere lopen om diensten te consumeren, waardoor ze tegelijk een gebrek aan respect tonen voor de regels van het systeem en het werk van de vakmensen. Is een dergelijke interpretatie gegrond? Het was een van de doelstellingen van deze onderzoeksactie om daarop in te gaan. Daarom moest dan ook dringend

het oor te luister worden gelegd bij degenen die "gebruikers" worden genoemd en die af en toe ook als "profiteurs" worden beschouwd. "Wel, we hebben inderdaad gebruikers ontmoet die van de diensten van meerdere Centra gebruik maken," vertelt Alexia Serré. "Maar we stelden daarbij ook vast dat het niet de bedoeling was om van die mogelijkheid te profiteren, maar wel om zo goed mogelijk gebruik te maken van wat wordt aangeboden. Bijvoorbeeld, naar een bepaald Centrum gaan om een woning te zoeken, er geen vinden maar toegang krijgen tot de vestiaire om kleren te kiezen. De zoektocht naar een woning in een ander Centrum voortzetten, weer geen succes hebben maar wel een voedselpakket krijgen. Enzovoort, om de hoogste noden te lenigen. Dat geeft eerder blijk van een goed onderscheidingsvermogen in moeilijke situaties. Deze deconstructie was interessant op zich. Maar wat, algemeen genomen, fascinerend was in deze werkgroepen, was het feit dat de vakmensen zelf zich gingen afvragen wat nu hun precieze plek binnen het maatschappelijk werk was. De afstand tussen de strikt administratieve positie en de reële functie van de maatschappelijk workers is inderdaad moeilijk te beoordelen. Ook het aspect empathie is belangrijk. En niet altijd op de manier waarop we denken. De gebruikers zijn zich vaak bewust van de middelen en de tijd die de maatschappelijk workers ter beschikking hebben. Ze beseffen welke last de problemen waarover ze zich moeten buigen, voor hen meebrengt. Vanuit politiek oogpunt zijn dit essentiële vaststellingen, ze relativiseren de posities van beide partijen enigszins. In een samenleving die er nog steeds van overtuigd is dat de arme de bijstand die hij krijgt, moet verdienen en er erkentelijk voor moet zijn, kan het feit dat de gebruiker zelf de moeilijkheden van de maatschappelijke hulp inziet, verwarringen zijn. En ongetwijfeld ook geruststellend. Ook daarvoor dienen de verschillende onderzoeksacties die de FdSS-FBMD op touw zet. Ze helpen mensen inzien dat de gebruikers vinden dat "het vroeger beter was", d.w.z. dat de antwoorden op hun vragen vroeger pertinenter waren en dat er minder concurrentie was, omdat er minder mensen in de wachtzalen van de Centra zaten. We merken aan beide zijden een zekere ontgoocheling. De beperking van de mogelijkheden,

de steeds strengere criteria, de snelle opeenvolging van steeds striktere normen zijn situaties die de gebruikers en de maatschappelijk workers allebei ervaren.

Sinds 2014 loopt er een ander onderzoek in samenwerking met en met steun van het Overleg over Voedselhulp. Dit onderzoek wil enerzijds de plaatsen en verenigingen in Brussel en Wallonië in kaart brengen waar bedrijven of particulieren voedsel kunnen schenken, om zo de communicatie tussen het aanbod en de vraag op het vlak van voedselhulp te verbeteren. Met deze gegevens kunnen bovendien de resultaten worden geactualiseerd van een eerder onderzoek dat in 2008 werd gelanceerd door Hugues-Olivier Hubert en Céline Nieuwenhuys en dat werd gepubliceerd in 2009¹, en dat kwantitatieve gegevens bevat die aan een update toe zijn, bijvoorbeeld gezien de voortdurende toename van het aantal sociale kruideniers. Er wordt dus een nieuwe publicatie voorzien. Anderzijds bevat het onderzoek ook een volledig nieuw, kwalitatief, luik waarbij ontmoetingen met de gebruikers zijn voorzien en werkgroepen zijn gepland met alle betrokken vrijwillige of professionele actoren uit de sector.

De cel onderzoek leidt binnen de FdSS-FBMD ook het beheer van de SySSO-informaticagegevens in goede banen. SySSo is een tool die wordt gebruikt door 16 Centra (10 CASG's, 6 CAW's) en waarmee tegelijk de dossiers voor de Centra worden beheerd en statistische gegevens over de gebruikers en de praktijken van de Centra worden gegenereerd. Het is uiteraard niet de bedoeling van deze databank om een controle uit te oefenen. Het doel is evenmin om uitsluitend kwantitatieve statistieken te leveren. En ook niet om het beroepsgeheim te ondermijnen. Hoewel deze vrees wel leeft op het terrein. "Men zou kunnen denken dat uit deze gegevens gewoon algemene behoeften worden geëxtrapoleerd en dat uitsluitend op basis van deze statistische data een beleid wordt uitgestippeld," zegt Alexia Serré. Maar SySSo maakt het precies moeilijk om ook dieper te graven. Dat is het nut ervan. En de bestaansreden ervan. Deze kwantitatieve tool kan een

¹ L'Aide alimentaire au cœur des inégalités, Ed L'Harmattan, 2009

kwalitatieve reflectie voeden. Bovendien geeft hij vakmensen bijvoorbeeld een beeld van het profiel van het publiek dat in de Centra komt aankloppen. En stelt hen zo in staat om gerichte acties te ondernemen." De statistische tabellen die de onderzoekscel aflevert op basis van de gegevens die door alle Centra worden ingevoerd, worden besproken en geïnterpreteerd tijdens vergaderingen met vakmensen. Die zijn essentieel om zin te geven aan de dingen en om de manieren waarop zaken worden gecodeerd, in vraag te stellen. Om de "codering te decoderen", als het ware. Een van de doelstellingen voor 2015 is dan ook, als de middelen het toelaten, om de Centra te begeleiden bij het interpreteren van de SySSo-gegevens zodat ze de algemene gegevens van de sector kunnen kruisen.

De "Uitwisseling van Standpunten", het onderzoek naar de voedselhulp, de SySSo-gegevens geven dus een goed beeld van waarom en hoe de Cel Onderzoeksactie werkt. Door onophoudelijk te zaaien en te oogsten. Het werk dat wordt opgebouwd, wordt nooit verwaarloosd maar wordt onophoudelijk weer in vraag gesteld. Er wordt dus gewerkt op de lange termijn in de sociale sector. En er wordt tijd gemaakt voor en belang gehecht aan het in vraag stellen van de praktijken en het voorstellen van pistes voor reflectie en actie. Maar hoewel de onderzoekscel de resultaten van haar werk publiceert, is het soms moeilijk om die resultaten bekend te maken bij een ruimer publiek dan de opdrachtgevers en de beperkte kring van geïnteresseerde vakmensen. Daarom bestaan precies die poppen waarover ik het hierboven al had en waarvan er ook twee exemplaren in de kantoren van de Onderzoeksactie staan, die de bezoeker elke keer weer verrassen. Deze standbeelden zijn uitgerust met een geluidssysteem waardoor iedereen die bij de beelden in de buurt komt fragmenten van verhalen en ervaringen te horen krijgt. Ze maken deel uit van de scenografie "Woorden van Gebruikers" en worden opgesteld in wachtkamers om de problemen die gebruikers beleven tastbaarder en reëller te maken. Deze overgang van papier naar dramatisering is noodzakelijk als men de resultaten van een onderzoek op zo groot mogelijke schaal wil verspreiden op uiteenlopende plekken zoals gemeentehuizen, theaters of scholen. De Cel Onderzoekacties

blijft evenwel vertrouwen op papier om haar "Uitwisseling van Standpunten" publiek bekend te maken. Maar ook hier zijn de leden van het team zich ervan bewust dat een lijvig werk waarin alle resultaten van deze lange enquête worden opgesomd de lezer - vaak een maatschappelijk werker met weinig tijd - enkel zou afschrikken. Daarom hebben ze ervoor gekozen om brochures van een dertigtal pagina's te publiceren waarin het vaak moeilijke onderzoekswerk op een toegankelijke manier wordt beschreven. Deze vulgarisering - die Alexia Serré liever een "politisering" noemt, ofwel een manier om te communiceren met alle leden van de "Stad" - is niet vanzelfsprekend voor een onderzoeker of socioloog, die het niet altijd gewend zijn om uit de wereld van de concepten te stappen... Toch is ook dit de bewuste keuze geweest van het team, dat wilde dat de problemen bekend werden bij personen buiten de beperkte kring van mensen die al op de hoogte zijn en zich al bewust zijn van de uitdagingen die er spelen. Een eerste nummer is verschenen in december 2014. De rest (5 nummers in totaal) zal in de loop van 2015 worden gepubliceerd. De eerste publicatie ging in op de uitdagingen bij het onthaal: die uitdagingen waarover de drie levensgrote poppen, die nu al bijna een uur ons gesprek volgen, in stilte lijken te praten...

**

*

De Energiedienst is een recente ontwikkeling binnen de FdSS-FBMD. Hij bestaat nu vijf jaar en zag het levenslicht na de vrijmaking van de energemarkt in 2007. Samen met vijf Energiebegeleiders die tweewekelijks permanenties houden in acht partnercentra en die thuisbezoeken brengen aan de gezinnen die bij hen komen aankloppen met hun vragen of onduidelijkheden over het niveau van hun verbruik en het bedrag van hun factuur. Elvis Mihalowitch leidt dit project sinds november 2013. Hij is goed geplaatst om een analyse te maken van wat, ondanks een beschermend juridisch kader, heel vaak spaak loopt en kansarme gezinnen doet belanden in een spiraal van schuldopbouw en verspilling van middelen.

U werpt een uiterst interessante stelling op bij de Energiedienst. U zegt: de Energiebegeleiders oefenen een nieuw beroep uit binnen de sociale sector... Precies omdat ze zich op het kruispunt van verschillende beroepen bevinden. Wanneer iemand zich bezig houdt met problemen inzake energie, denkt men al snel dat die persoon een specialist of expert is. Dat is niet het geval bij de Energiebegeleiders (EB). Hun werk is in nijs vergelijkbaar met dat van een expert. Ze zijn op een algemene manier met energie bezig en moeten vaak verschillende logica's trachten te begrijpen en zorgen dat ook anderen die begrijpen. Eerst en vooral is er de commerciële logica: die van de leveranciers en de praktijken die voortvloeien uit de vrijmaking van de sector. Daarna is er de technische logica: alles wat betrekking heeft op de bouwschil en de audit die daarvan kan worden gedaan, maar ook een brede kennis over de werking van verwarmingssystemen, van de thermostaat tot de ketel. Verder is er de juridische logica: kennis van de ordonnanties aardgas en elektriciteit, kennis van de Huisvestingscode en ook een goed inzicht in alles wat betrekking heeft op het personenrecht. Tot slot is er uiteraard de sociale logica, aangezien de meeste van deze EB's maatschappelijk workers zijn die ervoor hebben gekozen om zich te focussen op een sector die tot dan toe volledig onder de radar is gebleven. Dat alles maakt dus dat ze eigenlijk meerdere beroepen combineren. En van al deze beroepen hebben wij er, in een holistische benadering, één gemaakt. Om Energiebegeleider te zijn, moet je dus advocaat, technicus, bemiddelaar en uiteraard maatschappelijk werker kunnen zijn. We gebruiken echter liever een andere term om dit nieuwe beroep te benoemen. We hebben het over het beroep van "vertaler". Het is een term die we van de Cel Onderzoeksactie van de FdSS-FBMD hebben overgenomen en die ons hier relevant leek. De EB's vertalen wat niet of niet langer toegankelijk is voor de gezinnen en de consumenten. Voor gezinnen uit de middenklasse is het al niet makkelijk om een energiefactuur te lezen. Voor kansarme gezinnen is dat natuurlijk nog veel moeilijker. Want deze factuur is niet enkel moeilijk te lezen en te begrijpen, ze verbergt ook vaak dingen.

Zoals de staat van de woning?

Ja. De structuur van het gebouw bepaalt ongeveer 70% van het verbruik van een gezin. We kunnen geen aanbevelingen doen op het vlak van energiegebruik als we ons niet tegelijkertijd bezighouden met de kwaliteit van de woning en de energieprestaties ervan. We kunnen rationeel energiegebruik niet gewoon promoten door goede praktijken voor te stellen als we geen aandacht hebben voor de bouwschil. Vergeleken bij het belang van de bouwschil zijn de goede praktijken bijna een detail. Toch is dat gewoonlijk de manier waarop men de consument probeert te sensibiliseren: op een goede manier met energie omgaan, de juiste reflexen ontwikkelen. Dat is vanzelfsprekend onvoldoende. We moeten kansarme gezinnen duidelijk kunnen maken dat *zij* niet verantwoordelijk zijn voor de structuur of de dakbedekking van hun woning. Deze kwestie heeft dus een duidelijk politieke dimensie die veel verder gaat dan individuele verantwoordelijkheid. Op de private huurmarkt heeft een eigenaar er geen enkel belang bij om een woning die *hij* verhuurt, te renoveren. *Hij* betaalt namelijk toch niet het energieverbruik. *Hij* betaalt niet, maar de woning die *hij* verhuurt is verantwoordelijk voor het grootste deel van het verbruik... Als we erin slagen te woning te laten renoveren, hebben we een aanzienlijke energiebesparing gerealiseerd. Niet enkel voor de huurder, maar voor de hele gemeenschap.

Als ik u zo hoor, krijg ik de indruk dat deze Begeleiders een beetje de "dokter House" van de energie zijn...

Tot nu toe stonden de stappen die werden ondernomen op het vlak van energie-opvolging van kansarme gezinnen, *in het beste geval*, los van elkaar. Meestal bestond de sociale stap er uitsluitend in om de facturen te regelen. Als u bijvoorbeeld meende dat uw factuur te hoog was voor uw verbruik en naar een sociale dienst stapte, bestond de sociale logica erin om u te helpen die factuur uit te klaren. Maar natuurlijk deed de situatie zich daarna opnieuw voor omdat het probleem niet werd opgelost door de factuur te betalen. De Energiedienst begreep al heel snel dat het essentieel was om een bezoek te

brengen aan de woning van die mensen en samen met hen te bekijken waar de problemen op het vlak van voorziening of gebruik van energie lagen. En zo kom je op absurde situaties uit. Zo was er bijvoorbeeld een dame die al jaren het verbruik van haar buur betaalde omdat de meters op het moment van de indienststelling waren omgedraaid. Dat ontdek je nooit als je niet ter plaatse gaat kijken.

De Energiedienst werkt dus empirisch. Maar als u weet waar u heen wil, dan weet u ongetwijfeld ook dat de weg daarheen niet over rozen loopt...

Het basisprincipe van de Energiedienst is, zoals ik al zei, dat de maatschappelijk werkers zich op het echte terrein van de energie begeven. Er zijn heel wat gezinnen wie dit preventiebeleid niet raakt, zoals ook het sociale beleid hen niet raakt. Daarom hebben we vertalers nodig. Overbrengers, ook: de Energiedienst kan vandaag de dag aanbevelingen doen die niemand anders kan doen. Gewoon omdat we een stapje verder gaan op het pad en niet ingrijpen in "het deel" maar in "het geheel". De resultaten op het terrein spreken boekdelen. Waar een sociale dienst - gezien het grote aantal energiedossiers dat er belandde - vroeger bijvoorbeeld de neiging had om een mechanisch of subjectief antwoord te geven op een kwestie die betrekking had op een aardgas- of elektriciteitsfactuur, neemt die dienst nu contact op met de Energiedienst vanuit het besef dat het probleem dat zich stelt niet zo eenvoudig is en de factuur mogelijk andere signalen geeft. Dankzij de Energiedienst kan het probleem nu worden onderzocht en uitgespit. Er ontstaan nieuwe reflexen. Dat is perfect voor de kansarme gezinnen, maar minder voor de eigenaars of de leveranciers... Want het is duidelijk dat er op een of ander moment in het proces vaak fouten opduiken: calorimeters, energiemeters, opnames van de meterstanden... dat moet allemaal worden gecontroleerd en onderzocht. We stellen dan vast dat het gevoel bij de gezinnen over hun te hoge verbruik en het bedrag van hun facturen in heel wat gevallen objectief is.

U staat hierdoor waarschijnlijk niet op het beste blaadje bij de leveranciers...

De Energiebegeleiders zijn bemiddelaars. Ze houden dus rekening met de belangen van alle partijen. Dat is essentieel om tot een oplossing te komen. Als je uitsluitend eisen gaat stellen, loop je het gevaar dat je je doel mist. Ook al weet u dat uw eerste taak erin bestaan de gebruiker te verdedigen... Men zou zich vragen kunnen stellen bij de legitimiteit van de Energiedienst bij de leveranciers. Uiteindelijk zijn we geen consumentenorganisatie met een algemeen bekende en befaamde reputatie... Ons grote argument is de objectivering van de gegevens. Als er een duidelijke fout wordt vastgesteld, kan de leverancier zijn verantwoordelijkheid niet blijven ontkennen. En als blijkt dat je gesprekspartner blijft ontkennen, kun je het over een andere boeg gooien. Je haakt in, wacht enkele minuten, belt het call center opnieuw op en krijgt een nieuwe persoon aan de lijn bij wie je het opnieuw probeert... Je moet de commerciële logica ook naar je hand weten te zetten... En goed, we weten ook waaraan we ons kunnen verwachten sinds energievoorziening geen overheidsdienst meer is. We weten dat leveranciers niet de bedoeling hebben om het met al hun klanten te kunnen vinden en evenmin om de best mogelijke diensten te verlenen. Dat is niet wat hen drijft... De vrijmaking heeft de zaken heel wat ingewikkelder gemaakt. Uitgaande van het principe dat de energie een markt is, moet de klant vandaag de dag accepteren dat hij ook een speler is in deze concurrentiestrijd. Dat een leverancier zoveel mogelijk winst tracht te maken op een ondertekend contract, lijkt tegenwoordig normaal... Ook al is het dat natuurlijk niet. En dat er regels bestaan en dat fouten geen deel uitmaken van die regels...

Hoeveel gevallen behandelt u zo?

Ongeveer 1000 per jaar. Dat is maar het topje van de ijsberg. Dat zijn de mensen die naar ons komen of die wij aanspreken. Maar als we van wat dichterbij zouden gaan kijken en alle facturen onder de loep zouden nemen, vrees ik dat we snel zouden merken dat veel meer mensen een probleem hebben met hun energiefactuur. De goedkoopste tariefformules worden maar weinig gehanteerd bijvoorbeeld, omdat ze slecht gekend zijn en weinig

worden aanbevolen. Ongeveer 80% van de kansarme gezinnen weet niet dat ze van leverancier kunnen veranderen. Of oefenen hun recht op het sociaal tarief niet uit. In extreme gevallen worden ze zelfs opgelicht door een eigenaar die hen hun energie duurder verkoopt... We stellen vast dat de besparingen die het werk van de Energiebegeleiders kan opleveren gemiddeld om en bij de €500 per jaar bedraagt. Dat is niet niks voor iemand die moet rondkomen met een inkomen dat onder of net boven de armoedegrens ligt.

Wat zijn, afgezien van deze financiële objectivering, de criteria op basis waarvan u kunt stellen dat uw werk geslaagd is?

De absolute prioriteit is dat de gezinnen toegang hebben tot voldoende energie aan een redelijke prijs. Dat heeft gewoon met menselijke waardigheid te maken: in staat zijn zich te wassen, te verwarmen, te koken. Voor ons gaat het er niet om gewoon een verslag van ons bezoek op te stellen met daarin een overzicht van de werken die moeten worden uitgevoerd of maatregelen die kunnen worden genomen om het verbruik te verminderen, zoals al is gebeurd en waarschijnlijk nog wel zal gebeuren, waarna de mensen er dan alleen voorstaan om isolatiewerken uit te voeren die ze zelf niet kunnen uitvoeren, wat bovendien ook niet hun taak is. Wanneer een Energiebegeleider bij iemand thuis komt en vaststelt dat de leefomgeving ruimschoots onvoldoende is - een onbewoonbare woning, bijvoorbeeld - dan gaat hij geen tijd verspillen aan tips rond rationeel energieverbruik, want dat zou geen zin hebben. We kunnen geen rationeel werk voeren als de woning zelf niet rationeel is, wat uiteraard een reeks opeenvolgende politieke kwesties met zich meebrengt. Dit is het punt waarop de Energiedienst met ecologische kwesties in aanraking komt. Alles wat verband houdt met het gebouw, de isolatie of besparingen en energievormen behoort helemaal tot het domein van het milieu. Het is dus niet toevallig dat het team tegenwoordig een econoom in zijn rangen heeft. Om terug te komen op de vraag, een opvolging heeft voor ons haar doel helemaal bereikt wanneer het gezin de uitdagingen en problemen heeft

begrepen, en ook de verbanden die daar tussen bestaan begrijpt: het verband tussen de factuur en de meter, het verband tussen de ketel en de verwarming, het verband tussen zijn rechten als huurder of gebruiker en de plichten van de eigenaar of de leverancier. Het belangrijkste is dat de betrokkenen weet dat hij rechten heeft en dat hij die zelf zonder angst mag activeren. Voor mij doen wij aan een andere vorm van alfabetisering. Het vertaalwerk dat het team levert, zorgt ervoor dat de gebruikers hun situatie kunnen lezen. En dat ze over de middelen beschikken om daar conclusies uit te trekken.

En we beseffen bij de Energiedienst goed genoeg dat we in stilte achter de schermen werken en dat dergelijke discrete acties niet automatisch alle spots op zich gericht krijgen. We weten dat het hard werk is dat veel geduld vergt en dat het ongetwijfeld nog wel enkele jaren zal duren voor men de gegrondheid en de pertinentie inziet van een voorstel waarbij nog moeite wordt gedaan om het ritme van de mensen te volgen en te leren om hun taal te spreken. Als je een frappant voorbeeld wil, dan zijn de voorstellen in de strijd tegen de sociale fraude die werden voorgesteld door federaal Staatssecretaris de perfecte illustratie... Daarbij werden de meterstanden van het energieverbruik van armen voorgesteld als een onderscheidende factor voor fraudegevallen aan de hand waarvan men kon bepalen of een flat al dan niet bewoond was, door hoeveel personen, enz... Kortom, om te controleren of de huurder die op het adres is ingeschreven daar wel degelijk woont, of dat hij zijn woning deelt terwijl hij wettelijk gezien als alleenstaand wordt beschouwd. "Deze verbruiksgegevens behoren tot de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen, kansarm of niet, en moeten privé blijven," zegt Elvis Mihalowitch. Er bestaat geen gemiddelde waarop een zwak beleid kan worden gebaseerd. En een gemiddelde kan geen indicator van fraude zijn.". Daarom hebben het Steunpunt SocialEnergie en de Energiedienst in 2014 diverse contacten aangeknoopt om een argumentering op te bouwen en een dossier samen te stellen dat de argumenten van de Staatssecretaris weerlegt. Verderop in dit verslag vindt u een kopie van het persbericht naar aanleiding van deze "energie-klopjacht op fraudeurs" of deze "klopjacht op

"energie-fraudeurs", een mens weet niet echt meer hoe hij het moet formuleren... Is dat alles, voor de Energiedienst? Niet helemaal. "Een doorslaggevende factor voor 2015, wordt voor mij de manier waarop de dames en heren uit de politiek de problematiek van de armoede zullen aanpakken en welke middelen ze voor de zwaksten uit de samenleving ter beschikking zullen stellen. Om een beleid ter zake uit te werken, moet men de bril van de sociale rechtvaardigheid opzetten. Als men de bril van de energie opzet, vrees ik dat het niet geweldig zal worden..."

Ik denk dat we nu een beter beeld hebben van het werk dat de Energiedienst levert. Maar dat is niet alles waarmee u zich binnen de FdSS-FBMD bezighoudt. Nadat de Energiedienst was opgericht, vond u dat er ook nood was aan een "Steunpunt"? Wat is dit Steunpunt?

De weg wordt gaandeweg gebaand, zegt men wel eens. Dit buurtwerk dat door de Energiedienst wordt geleverd, leek ons op zich onvoldoende. Individuele sociale tijd voorzien, dicht bij de gebruikers staan, is essentieel en van doorslaggevend belang als je niet enkel een relatie maar ook een logica, een methode wil opbouwen. Maar voor ons heeft deze logica, deze methode enkel kans op slagen als ook de maatschappelijk workers erbij betrokken worden. Nu, zoals ik daarstraks al zei, voelen de maatschappelijk workers zich vaak machteloos als het gaat om vragen die betrekking hebben op energie, en dat is helemaal niet vreemd. Energie is namelijk een relatief nieuwe problematiek in de sociale sector, of in ieder geval een kwestie die niet echt aan bod komt in de cursussen van de studenten in de sociale richtingen. Er bestaan sociale maatregelen die als hefboom kunnen dienen voor de maatschappelijk workers, die moeten kunnen worden ingezet. Maar die maatregelen maken deel uit van een heel arsenaal dat eerder in de sfeer van de consumptie zit dan in die van de bestaansonzekerheid. Studenten leren op school niet hoe ze met leveranciers moeten omgaan; dat zijn commerciële kwesties die buiten het gebruikelijke sociale veld vallen. De problematiek moest dus op een of andere manier dichter bij de

maatschappelijk workers worden gebracht. We moesten hen middelen aanreiken om de problematiek te begrijpen en tools om er tegenin te gaan.

Bestond er dan niks voor het Steunpunt?

Ja, de interesse van bepaalde maatschappelijk workers voor het onderwerp. Op vrijwillige basis. Zonder echte organisatie. Behalve dan het Waakzaamheidsnetwerk dat energie altijd heeft beschouwd als een integraal onderdeel van de sociale problematiek. Zowel bij de beleidmakers als in de publieke opinie werd uitgegaan van het principe dat de armen meer verbruiken, dat dit een feit is, een vaststaand gegeven. Welnu, dat is niet correct. Er is niemand die dat kan bewijzen. Daarentegen hebben kansarme gezinnen ook andere problemen dan hun verbruik. Als men niet van bij het begin vanuit deze vaststelling vertrekt, voert men een verkeerd beleid. Daarom vonden we dat we ook in deze zin moesten kunnen beantwoorden aan de vragen en verwachtingen van de maatschappelijk workers.

Op welke manier?

Via een website. Aanvankelijk was het Steunpunt een website. Daarmee konden een zekere bekendheid en een reputatie worden opgebouwd. Het is ongetwijfeld de meest volledige website rond de hele kwestie. Het heeft even geduurd voor de hele site gereed was, omdat we een groot aantal onderwerpen moesten bespreken en heel wat ingangen moesten voorzien. In januari 2014 werd de site officieel gelanceerd. Sindsdien heeft het succes ervan onze verwachtingen ver oversteegen: achtduizend vijfhonderd unieke bezoekers op één jaar voor zo'n gericht en specifiek onderwerp als energie, dat is een echt succes. Temeer omdat het enkel de maatschappelijk workers uit het Brusselse Gewest betreft, op wie deze site gericht is. Het is een geweldige toolbox. En de site is nu al uitgegroeid tot een referentie. De maatschappelijk workers zijn zeer tevreden dat ze hier kunnen vinden hoe ze

de facturen moeten ontcijferen, hoe ze zich een idee kunnen vormen van de verbruiksgewoonten van de gezinnen. Zo kunnen ze sneller op de vragen van hun gebruikers antwoorden. Of het dossier overmaken aan de Energiedienst als het probleem toch onduidelijk blijft. Maar tegelijk mag het werk van het Steunpunt niet beperkt blijven tot een digitaal instrument. Er bestaat dan ook een telefonische permanentie. En een dienst voor juridisch advies. Véronique Van der Plancke en Johanne Tilman houden zich bezig met de juridische vragen. Op termijn zullen deze permanenties ongetwijfeld een even groot succes worden als de site. Dan zal men zeggen: helaas...

En dan is er nog uw samenwerking met het Waakzaamheidsnetwerk waarnaar u net al verwees...

Voor ons is het logisch dat het Steunpunt, dat in hoofdzaak gebaseerd is op informatica en dus virtueel is, ondersteuning biedt aan en nauw samenwerkt met het Waakzaamheidsnetwerk, dat een fysieke instelling is. Een fysieke plek voor uitwisselingen, waar OCMW's en verenigingen elkaar kunnen ontmoeten, wat essentieel is en niet tot de opdrachten van de FdSS-FBMD behoort. En op die manier kunnen we zien waarmee de maatschappelijk werkers in het dagelijkse leven worden geconfronteerd. En ontdekken we ook heel wat dingen. Zoals die operatoren die hun "energieschulden" doorverkopen aan een Zweedse onderneming die een "Europees betalingsbevel-mechanisme" gebruikt waarmee de debatten op tegenspraak voor de vrederechter kunnen worden omzeild. Dat kunnen we enkel via het Netwerk te weten komen. Anderzijds is het het Steunpunt, dat in 2014 de nodige middelen heeft gekregen om zijn opdrachten uit te breiden, dat via zijn juridische dienst het voortouw neemt in deze kwestie. Het is kortom een harmonieuze samenwerking...

Het activiteitenverslag waarvoor we elkaar hier ontmoeten zal hopelijk gelezen worden door de politieke en administratieve instanties die uw werk

financieren. Het is nu of nooit om uw aanbevelingen voor de toekomst kenbaar te maken...

Het dilemma huurder-verhuurder is de eerste prioriteit. De vraag is meer in het bijzonder: hoe kunnen we ervoor zorgen dat een eigenaar er belang bij heeft om zijn woning te renoveren? En hoe hij er ook baat bij kan hebben dat een huurder minder uitgeeft aan energie. Dat is de hoeksteen van de hele problematiek. Het lijkt me essentieel dat er op regionaal vlak een plan wordt gelanceerd. Daarna moet de politiek zich toeleggen op de verdeling van de lasten in flatgebouwen. Het is niet normaal dat er geen wetgeving wordt gemaakt rond de individuele meters. En dat de verdeling wordt overgelaten aan de goede wil van de eigenaar, via meteropnamebedrijven die zelf betaald worden door de eigenaars... In de meeste gevallen betaalt de huurder niet zijn reële verbruik. Hier gaapt een enorme juridische leemte. Tot slot is er nog de hele kwestie van de vrijmaking... En de keuze die werd gemaakt om van een vitaal goed een commercieel product te maken. Maar dat is een heel ander verhaal...

En zo neemt Elvis Mihalowitch afscheid van ons, met heel wat stof tot nadenken. Energie is duidelijk een kwestie van politiek en sociale rechtvaardigheid. Een kwestie ook, die zich op het kruispunt van het sociale en het ecologische bevindt. Denken we maar aan de renovatie van woningen. Is dit niet het meest pertinente voorbeeld van deze band tussen twee domeinen die in de geesten van vele mensen volledig los van elkaar staan? "Onthoud goed dit cijfer," zegt Elvis, "70% van de energiefactuur van de gezinnen die wij volgen, hangt niet af van hun verbruik. Zodra je dat hebt begrepen, kun je een beleid gaan uitstippelen..."

Daarna ontmoet ik David Lemine, die aan het hoofd staat van het team van de Energiebegeleiders. Ik vraag hem of hij me voor dit verslag een concreet voorbeeld kan geven van de realiteit op het terrein. Hij vertelt me het verhaal van een alleenstaande man, bij wie het water was afgesloten omdat de werken die niet waren uitgevoerd door de eigenaar en die gebruik maakte van een regenton in de keuken om te drinken, zich te wassen en schoon te

maken. "En dan hebt u het over Brussel in de 21^e eeuw, niet? ". "Ja, Brussel in de 21^e eeuw."

**

*

Dan klim ik helemaal naar boven, naar het kleine kantoor van Betty Nicaise, die verantwoordelijk is voor de werkgeverskwesties bij de FdSS-FBMD. De werkgeverskwesties zitten altijd ergens in de hogere regionen, begrijpe wie kan... Betty Nicaise is eveneens hoofd van de FASS, de Fédération des Associations Sociales et de Santé, waarin nagenoeg alle ambulante sectoren uit Wallonië en Brussel vertegenwoordigd zijn. Vanuit haar arendsnest heeft ze dus ongetwijfeld een goed zicht op de veranderingen die er in 2014 zijn geweest.

"Wat er in 2014 is veranderd, is niet zozeer de inhoud van de vragen, maar wel de manier waarop we die voortaan aanpakken, zegt Betty Nicaise. Met meer raadplegingen. Met meer wederzijds overleg. Met meer beweging." Want de beslissingen die rechtstreeks betrekking hebben op de sectoren, moeten uiteraard worden gedeeld. Wat niet altijd vanzelfsprekend is. "Ik hoef niemand eraan te herinneren dat we hier in België zijn. Of wel? zegt Betty. Wanneer je in een paritaire commissie zetelt, discussieer je met andere sectoren die niet noodzakelijk dezelfde waarden delen als jij zelf. Elke beslissing is dus het resultaat van een weloverwogen compromis. Wat vaak maar met moeite duidelijk kan worden gemaakt aan de sectoren. We krijgen natuurlijk nooit alles wat we zouden willen. Daarom moeten we pedagogisch te werk gaan met onze leden, met duidelijke argumenten, zodanig dat er geen misverstanden ontstaan. Daarom hebben we het aantal overlegmomenten met de sectoren opgevoerd."

Een jaar geleden besloot de FdSS-FBMD om haar leden te gaan informeren over werkgeverskwesties en om hen te gaan raadplegen. Elke twee maanden vinden er Plenaire vergaderingen Werkgevers plaats die telkens

over een specifiek onderwerp gaan: de wetgeving inzake welzijn op het werk, de nieuwe wetten op de overheidsopdrachten, de specifieke maatregelen die in het Brusselse Gewest worden genomen voor oudere werknemers of werknemers met een handicap,... "Die vergaderingen kennen steeds meer succes en worden echt gewaardeerd door de leden. We denken er dan ook aan om in 2015 - maar we werken er nu al aan - vergaderingen te organiseren voor verenigingen die een groot aantal mensen tewerkstellen en waar de problemen en het beheer helemaal anders zijn dan bij de kleine verenigingen waar maar enkele mensen werkzaam zijn... Het doel is voornamelijk om goede praktijken uit te wisselen en zonder enig taboe vragen op tafel te leggen die deze grote verenigingen zich stellen zodat ze zich kunnen inspireren op de ervaringen van de andere leden. We stimuleren eveneens een participatief proces met de leden van de FdSS-FBMD met betrekking tot de agenda van de vergaderingen van de FASS. Het is belangrijk dat deze agenda en de inhoud ervan bekend worden gemaakt om reacties hogerop mogelijk te maken. Als iemand een bijzondere stellingname, een specifiek voorstel of zelfs gewoon een idee kenbaar wil maken, is het beter dat dit vooraf gebeurt dan achteraf... Zo vroeg mogelijk, want in tegenstelling tot wat men zegt is het niet altijd te vroeg... Door informatie bottom-up - van beneden naar boven - of ten minste horizontaal te verspreiden kunnen heel wat onduidelijkheden of misverstanden worden voorkomen en wordt er tijd gewonnen. Door het nieuwe organigram en de nieuwe taakverdeling binnen de FdSS-FBMD kan ik mij daar nu persoonlijk grondiger op toeleggen."

Het is duidelijk dat de kwestie van de gebruikers, die hier al met Céline en Charles, en ook met Alexia en Julie, werd besproken, centraal staat binnen de FdSS-FBMD. Ik vraag Betty Nicaise wat hun plaats is binnen de Plenaire vergaderingen Werkgevers of in paritaire commissies waar de onderwerpen eerder betrekking hebben op de werkgeversorganisatie van de sectoren dan op de belangen van de gebruikers... "Telkens wanneer wij de sector verdedigen, doen we dat vanuit het belang van de gebruikers. Dat is altijd de werkwijze van de FdSS-FBMD binnen de FASS en dat is ook de manier

waarop de FASS werkt binnen de diverse instanties waarin ze zetelt. Maar eerlijk gezegd bestaat er niet echt een groot onderscheid tussen de werkgeverskwestie en die van de gebruikers. Alles wat bijdraagt tot het welzijn van de werknemers, komt ook rechtstreeks de gebruikers ten goede. Een steeds terugkerende kwestie, is bijvoorbeeld *het time management* van de maatschappelijk workers. Deze kwestie heeft niet zozeer betrekking op slecht of onvoldoende benutte tijd, maar wel op te intensief gebruikte of ontbrekende tijd. De maatschappelijk workers worden permanent druk gevraagd en worden voortdurend geconfronteerd met nieuw leed. De werkomstandigheden die hun werkgevers voorzien, zijn dus doorslaggevend als men wil dat ze hun taak zo goed mogelijk vervullen, dat ze de gebruikers zo goed mogelijk ondersteunen. Zo kan een opwaartse spiraal worden gecreëerd..."

Laten we het dan nu even hebben over dat leed. Maar misschien minder over het leed waarmee de maatschappelijk workers geconfronteerd worden dan het leed dat ze in hun dagelijkse werk ondervinden. Wordt de sociale sector geconfronteerd met specifieke problemen. "*In paritaire commissies of in de Sociale Fondsen (Maribel, Opleidingsfonds)* zetelen we samen met andere actoren uit onder andere de sociale sector, de gezondheidssector, de thuiszorg en de kinderopvang. We merken vergelijkbare problemen. De hele tijd geconfronteerd worden met alles wat niet goed loopt in de maatschappij... dat is slopend. Soms is het personeel van de verenigingen zelf een "risicogroep". Kijken we bijvoorbeeld naar de crèches: vooral vrouwelijke, gewoonlijk oudere werkneemsters met een laag opleidingsniveau, slecht betaald...

En vreemd genoeg is er een relatief kleine "turnover" in de sociale sector. Hoewel de maatschappelijk workers een zware last dragen, lijkt hun verantwoordelijkheid ten opzichte van deze last toch de bovenhand te hebben. We merken dat veel oudere werknemers, die al dicht bij hun pensioen staan, nog steeds het voortouw nemen. Het zijn militanten. Ze maken deel uit van een generatie die de sociale problematiek helemaal ter harte heeft genomen, ongeacht de vaak moeilijke arbeidsomstandigheden

en lage lonen. De materiële situatie van de maatschappelijk workers is sterk verbeterd dankzij het grote "Akkoord voor de non-profit sector" van 2001. We beginnen vast te stellen dat er een grotere turnover is bij de nieuwe, jongere werknemers met minder ervaring, die vast beter opgeleid zijn maar ook meer "technocraten" zijn. Dat is geen kritiek, maar eerder een onvermijdelijke maatschappelijke evolutie. Maar we moeten ook een onderscheid maken tussen de werknemers uit de privésector en die van de OCMW's, bijvoorbeeld, waar mensen hun motivatie veel sneller lijken te verliezen, met name door de veel striktere regels en de enorme werklast. Gelukkig bestaan er de opleidingen, de intervisies, de ontmoetingen met de collega's. Dat is van cruciaal belang als we willen dat het personeel zijn plaats vindt en behoudt... Het is ook daar dat het werk in de paritaire commissies en de Sociale Fondsen het meest zinvol wordt, door dergelijke acties te stimuleren. "Zijn plaats vinden en behouden... Dat geldt zowel voor de werknemer als de werkgever. Wat ziet de werkgever? Vanuit welke hoek moet hij de dingen bekijken om de toekomst te zien? "De financieringskwesties zullen de sector de komende maanden en jaren ongetwijfeld sterk gaan beïnvloeden. Er zullen grote herstructureringen, veranderingen en bijsturingen plaatsvinden. Daarnaast is er de kwestie van de financiering van de GECO's in Brussel en de APE's in Wallonië. De evaluatie, die momenteel samenhangt met de kwestie van de GECO's, is op zich niet problematisch. Net zomin als de idee om springplanken te creëren voor jobs voor jongeren. Maar omdat de verenigingen een deel van het werk doen dat tot de verantwoordelijkheid van de overheidsdiensten behoort (alfabetisering van nieuwkomers, huiswerkscholen, hulp aan slachtoffers van geweld, hulp aan gevangenen, preventie van verslaving, enz.), kunnen we niet aanvaarden dat deze jobs tijdelijk worden. De sociale sector is geen lanceringsplatform. In de sociale sector is de lange termijn belangrijk. Zowel wat betreft de opleiding van de maatschappelijk workers, als wat betreft het eigenlijke werk. De herfinanciering van het Maribel-fonds wordt evenwel opnieuw in vraag gesteld. Dat geeft een idee van het werk dat ons te wachten staat. Maar wanneer men maatschappelijk werk doet, is het, meer algemeen genomen,

onmogelijk om daaruit niet een aantal conclusies te trekken over de werking van onze samenleving: de sociale minima moeten worden opgetrokken, de lage lonen moeten omhoog, het statuut van samenwonenden en de individualisering van de rechten moeten worden aangepakt... Precies het tegenovergestelde van het beleid dat tegenwoordig wordt gevoerd. De sector heeft de taak om de politiek te wijzen op de realiteit waarmee hij wordt geconfronteerd, maar de mensen vragen zich af of ze niet tegen een muur praten."

**
*

De relaties tussen de voedselhulp en de armoede gaan ver terug in het verleden. Voeding werd altijd al beschouwd als een ideaal middel om de meest kansarme personen op een doeltreffende manier te helpen... Ook al kunnen we de manier waarop dit gebeurde in vraag stellen en ook al is het lange tijd meer een zaak van liefdadigheid dan van maatschappelijk werk geweest. Hiermee wil ik mijn volgende gesprek beginnen. Mijn gesprek met Brigitte Grisar die bij de FdSS-FBMD tijdelijk de coördinatie van de cel "Voedselhulp" voor haar rekening neemt. Met de vraag waarom de FdSS-FBMD er uiteindelijk voor heeft gekozen om zich te engageren in een sector die traditioneel het werkveld was van verenigingen zoals de Restos du Cœur of de Voedselbanken... "De vraag "hoe geraak ik aan eten" klinkt de laatste jaren steeds luider in Brussel en Wallonië. Het zijn de leden die de aandacht van de Federatie op deze problematiek hebben gevestigd. De Centra stelden vast dat ze steeds meer vragen kregen over voeding: waar konden mensen voedselpakketten vinden, waar konden ze een sociaal restaurant vinden... Zo hielpen we mee een vraagstuk uit de schaduw halen dat tot dan toe inderdaad vooral via liefdadigheid werd beantwoord, ook al ging het soms om een moderne en gemediatiseerde vorm van liefdadigheid zoals de Restos du Cœur... Het liefdadige imago van de armenzorg vulde het hele beeld. Doordat de FdSS-FBMD zich met de kwestie ging bezighouden, kreeg

ze ook een politieke dimensie, ging ze deel uitmaken van het sociale domein. Zo werd ook nog een keer extra benadrukt dat voeding een grondrecht is." Wat heeft Brigitte vastgesteld toen ze haar functie opnam? "Ik had inderdaad een ietwat karikaturaal beeld van de sector. Zoals velen zag ik het allemaal wat te eenvoudig, met wat te veel clichés. Onze opleiding heeft er in grote mate toe bijgedragen dat deze kwestie uit de politieke sfeer is verdwenen, dat ze van het domein van de rechten is verschoven naar dat van de goede wil en de hulp aan "onze naasten". Ook toen ik te weten kwam dat de Europese Unie specifieke producten produceerde, of in ieder geval verpakte, voor de armen, werd ik direct geconfronteerd met de contradicties in de sector. Ik had geen vermoeden dat armoede in zulke mate werd georganiseerd. Ik was me er daarentegen ten volle van bewust dat de armoede in stand werd gehouden..." Armoede die in stand wordt gehouden... Betekent dat dan dat we het bij het verkeerde eind hebben als we het hebben over de strijd tegen de armoede? "We moeten ons in ieder geval bewust zijn van de grenzen ervan. We kunnen armoede beheersen. We kunnen ze bestrijden. Maar we kunnen ze nog niet overwinnen. Het is belangrijk om dat te weten wanneer men besluit om zich met deze kwestie te gaan bezighouden. Het heeft soms iets van danaïdenarbeid, iets wat erg ontmoedigend kan lijken. Daarom moet dit werk op een andere manier worden bekeken, moet het vanuit een andere hoek worden aangepakt. Dat was het doel dat we nastreefden toen we het Overleg over Voedselhulp oprichtten, dat sinds vorig jaar door de COCOF erkend wordt als "sociaal netwerk in het domein van de sociale en familiale actie" en dat al jaren aanzienlijke financiële steun geniet van de GGC. Het draagt ook een bijzondere naam, dit overleg... Wie en wat wordt er geraadpleegd voor dit overleg? "Het overleg zet in termen van methodologie de bakens van de FdSS-FBMD uit. Binnen de Federatie gebeurt er niets dat niet hogerop wordt besproken met de actoren en betrokken spelers uit de sectoren. Het Overleg over Voedselhulp werd geïmplementeerd samen met een belangrijk onderzoek dat enkele jaren geleden binnenshuis werd gelanceerd. Geleidelijk aan zijn de verschillende actoren toegetreden. Eerst op informele

wijze. Daarna meer gestructureerd op basis van vier plenaire vergaderingen per jaar waaraan ook verenigingen deelnemen die geen lid zijn van de FdSS-FBMD, zoals het netwerk van sociale kruideniers. Het Overleg verenigt vandaag de dag een honderdtal verenigingen, waarvan er een veertigtal in het dagelijkse leven actief zijn. Het Overleg wil de strijd aanbinden met sociale ongelijkheid op het vlak van toegang tot gezonde voeding. Het houdt zich ook bezig met kwesties die betrekking hebben op de bevoorratingsproblematiek of de bevordering van de gezondheid." Wat wil dat concreet zeggen, Brigitte? En vooral: hoe wordt dat concreet vertaald? "Strijden tegen sociale ongelijkheid gaat via een professionalisering van de sector, via opleidingen, plenaire vergaderingen, uitwisseling van goede praktijken of het opheffen van remmende factoren. Heel concreet hebben we ons onlangs gebogen over een probleem waarmee heel veel leden geconfronteerd werden: de btw die ervoor zorgt dat het voor sommige verenigingen moeilijk is om toegang te krijgen tot niet-verkochte producten. We hebben een werkgroep opgericht en zijn gestart met politieke interpellaties die in 2015 hun vruchten zouden moeten afwerpen. We verwachten dat we snel resultaten zullen boeken... Op het vlak van bevoorrading hebben we een aantal aanbevelingen gedaan op het vlak van de kwaliteit van de voedingsproducten. Dat is essentieel. We mogen er geen genoegen mee nemen dat we krijgen wat overblijft of wat nog beschikbaar is. We moeten duidelijk maken dat kwaliteit even belangrijk is als kwantiteit... Maar het grootste werk dat binnen de sector werd gerealiseerd in 2014, was de oprichting van het platform "Soli-Food", waarover we het vast nog zullen hebben... Op het vlak van bevordering van de gezondheid komt er naast de werkgroepen die zich over de kwaliteit van de voedselpakketten buigen, ook een brochure die de titel "L'aide alimentaire, un espace propice pour parler d'alimentation" waar we pistes en tools aanreiken om te werken aan de toegang tot gezonde voeding. Er wordt momenteel aan gewerkt en de brochure zal in maart 2015 worden gelanceerd. Bovendien hebben we ook direct contact met de teams en soms ook direct met het publiek, bijvoorbeeld via animaties met voedingsspecialisten over zaken zoals de

voedselpiramide of over eiwitrijke voedingsproducten in de pakketten. En we proberen ook sectoren met elkaar die elkaar slecht of niet kennen maar die wel hetzelfde publiek en dezelfde problematiek delen, met elkaar in contact te brengen via ontmoetingsdagen waar vakmensen uit de sector van de voedselhulp en personeel van de Maisons Médicales samen praten over voedingsgerelateerde kwesties. Via onze relaties met de Maisons Médicales kunnen we ook informatiedagen voor vakmensen organiseren of kookateliers voor mensen die voedselhulp ontvangen, maar in 2015 willen we dit element vooral nog grondiger uitwerken door lokale ontmoetingen tussen de twee sectoren te organiseren rond het specifieke thema van animaties over voeding. Het leek ons interessant om mensen die in eenzelfde wijk of in eenzelfde omgeving rond dezelfde zaken werken, met elkaar in contact te brengen..." En dit werk met vakmensen uit de gezondheidszorg brengt waarschijnlijk ook de definitie van nu precies "gezonde" voeding is, ter sprake...

"Inderdaad. Voeding is een domein waarbinnen heel wat onderzoek gebeurt en dat voortdurend evolueert. Zo is de voedselpiramide waarover ik het daarnet al had, blijkbaar een concept dat vandaag de dag niet meer wordt gehanteerd, of dat op z'n minst opnieuw in vraag wordt gesteld. De klassiekers worden voortdurend terug onder de loep genomen. We moeten onze definities en onze wensen voortdurend verfijnen. Maar tegelijk zou het utopisch zijn om vandaag de dag voor iedereen bio te willen. Het feit dat de toegang tot een voeding met groenten en fruit gemakkelijker is geworden, is al een enorme stap vooruit... Anderzijds, is het nodig dat die pakketten bereide gerechten bevatten die niet van de kwaliteit zijn die men mag verwachten? Ja, zeker voor de mensen die niet de middelen hebben om te koken. Dat is de hele paradox van dit domein. Er moet gezocht worden naar een evenwicht. Instanties die zich bezig houden met duurzame voeding of met de strijd tegen voedselverspilling wijzen ons vaak op deze kwesties. Daar moet rekening mee worden gehouden. Maar we kunnen niet verwachten dat een mechanisme op vrijwillige basis in gang wordt gezet dat streeft naar een voedingskwaliteit zoals die in bio-kringen wordt gedefinieerd. Dan

zouden we te hard van stapel lopen. Maatschappelijk werkers maken zich minder illusies. Ze weten wat dat betekent in termen van informatie, opleiding en financiële middelen... Vandaar dit evenwicht dat binnen het Overleg wordt nagestreefd... Laten we dan eens kijken of dit evenwicht ook terug te vinden is in het andere netwerk waarmee het Overleg over Voedselhulp zich bezig houdt, het Réseau des Epices sociales Wallonie-Bruxelles, afgekort: REPIS... Het voorstel is oorspronkelijk afkomstig van Crédal, waar men een idee wou krijgen van wat er bestaat en van de werking van de sociale kruidenierszaken in Wallonië en in Brussel... Aanvankelijk werd dit gecoördineerd door de FdSS-FBMD tot een bureau met daarin de Federatie, maar ook het Belgische Rode Kruis en verschillende Brusselse en Waalse OCMW's en verenigingen het levenslicht zag. Het is dus duidelijk dat evenwicht van belang is voor ons... Een van de laatste producties van het netwerk, waarin een veertigtal kruidenierszaken zijn ondergebracht en waarvan het bureau acht leden telt, is de gids "Monter une épicerie sociale: 10 clés pour monter son projet", verschenen in 2014. REPIS blijft zijn prioriteiten en methodologieën echter voortdurend verder uitwerken via permanente contacten en wisselwerkingen met de verschillende partners. De belangrijkste opdracht voor 2014 was wel de oprichting van het bevoorradingssysteem "Soli-Food" wat niet zomaar een werk was, maar een waar huzarenstuk... Het netwerk heeft zich vrijwillig toegelegd op de problematiek van een bevoorratingsplatform en de creatie van een aankoopcentrale. Deze hypothese werd namelijk naar voren geschoven door de haalbaarheidsstudie van Crédal in verband met de sociale kruideniers. En in 2015, over enkele maanden - nu we de middelen hebben gevonden om het Soli-Food-project te ontwikkelen, met name met de aanwerving van Grégoire Van Zeebrouck en de uitbreiding van het team - zal dit platform het levenslicht zien. De doelstellingen van het project zijn tegelijk eenvoudig en ambitieus: de hele sector van de voedselhulp voorzien van gevarieerde producten, verse groenten en fruit, de kosten voor logistiek en transport verlagen, betere prijzen met verschillende leveranciers onderhandelen en aan de klanten een gevarieerder productaanbod bieden. Met in het

achterhoofd dat dit alles de maatschappelijk workers, die heel wat tijd besteden aan al deze logistieke en commerciële kwesties, de mogelijkheid biedt om zich terug te focussen op hun eigenlijke taak, namelijk het maatschappelijk werk met de begunstigden... Dat is niet niks en het is een van de meerwaarden die dit project biedt. Verder wil het project een andere kwaliteit bieden en afstappen van de logica van één enkele leverancier die er wel voor zorgt dat er tijd kan worden bespaard, maar die anderzijds de diversiteit van het aanbod beperkt. De creatie van Soli-Food heeft wel als gevolg dat de doelstellingen van het REPIS-netwerk opnieuw in vraag moeten worden gesteld. Is de missie van REPIS hiermee afgelopen? Gaat het netwerk zich op andere domeinen toespitsen? Dat zullen de belangrijkste vragen zijn voor 2015". Op dit moment is het duidelijk dat de oprichting van Soli-Food de eerste prioriteit is. Met alle leden van REPIS? Met de veertig sociale kruideniers die het netwerk telt? "Op termijn, uiteraard! Voor de lancering hebben we ervoor gekozen om ons te beperken tot een groep van een tiental organisaties uit de sector van de voedselhulp. Ook al weten we - we hebben de analyse gemaakt - dat de toekomst van Soli-Food en de duurzaamheid van het project enkel gegarandeerd kunnen worden als we het project openstellen voor de hele sector van de voedselhulp, dat wil zeggen, ook de restaurants, verdeling van voedselpakketten, enz..." Het vervolg is dus voorzien voor 2015. En eveneens voor 2016, als we het sociale vraagstuk en de progressiviteit daarvan op de lange termijn in beschouwing nemen... Want uiteraard deze sector is, net zoals vele andere, afhankelijk van het veranderende politieke landschap. Ook al was alles vroeger niet perfect, het is ook niet voor niets dat het einde van het Europese MDP (Most Deprived Programme) en de opvolger ervan, het FEAD (Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen) is opgenomen in dit platform... We weten allemaal dat Rome niet op één dag is gebouwd en dat het Colloseum ook vandaag nog onderhoudskosten met zich meebrengt, dus vraag ik aan Brigitte Grisar wat het volgende project wordt, als de tijd en de politieke financiering het toelaten? Het antwoord laat niet lang op zich wachten. "Banden smeden tussen landbouwers en de sociale sector van de voedselhulp, een solidariteit

creëren tussen de overschotten van de enen en het gebrek van de anderen." Ligt er een nieuw platform in het verschiet? Misschien kan het wel de naam Soli-Terre mee krijgen.

**

*

Het landschap was toch duidelijk omschreven. Iemand had er geduldig woorden opgeplakt. Dat was niet simpel! Er moest absoluut een akkoord zijn over alle woorden omdat we het precies met het landschap niet eens waren. "We stellen elke dag weer vast dat de minimumlonen te laag zijn en de sociale minima enkel het minimum vrijwaren." Dat was de achtergrond van het tafereel: het voortdurende uitstel van de herverdeling van de rijkdom vormde de grondlaag van het doek. Wie zijn blik ongeveer op halve hoogte liet rusten, zag iets anders: "We stellen elke dag weer vast dat de bevolking armer wordt, dat de vragen van de gebruikers steeds complexer worden, dat de mentale gezondheidsproblemen toenemen." In het midden vonden we dus het strenge bezuinigingsbeleid dat het doek een vreemde scherptediepte verleende, van verarming naar waanzin... En net daarvoor, op de voorgrond, zo klaar als een klontje: "We stellen vast dat het aantal politieke beslissingen met betrekking tot het sociale, onophoudelijk toeneemt zonder dat de financiële middelen die daar ad hoc voor nodig zijn, mee evolueren." Niks op te zeggen, het landschap was toch duidelijk beschreven. Het tafereel kreeg de naam: "Twintig jaar geleden, vroeg men me om werk. "Tien jaar geleden, vroeg men me om een woning. Vandaag vraagt men me om eten. En morgen?" Het was een lange titel, maar het was dan ook een groot tafereel.

CENTRE	ANTENNES	ADRESSE	LOCALITÉ	TEL	FAX	E-MAIL	RESPONSABLE
CAP - Les Maisons de Quartier	SIEGE	Bd d'Anvers, 31	1000 Bruxelles	02/209 62 70	02/218 32 48	muriel.vankeymeulen@lmdq.be	Rita GLINEUR
	Maison Buanderie	Rue de la Buanderie, 1	1000 Bruxelles	02/546 22 82	02/546 22 89	francine.abts@lmdq.be	Muriel VANKEYMEULEN
	Maison Modèle	Cité Modèle annexe bloc III	1020 Bruxelles	02/479 15 23	02/478 60 80	delphine.coghe@lmdq.be	Muriel VANKEYMEULEN
	Maison Querelle	Rue du Lavoir, 32	1000 Bruxelles	02/512 15 89	02/513 02 80	jean-denis.angenot@lmdq.be	Muriel VANKEYMEULEN
	Maison Millénaire	Chaussée d'Anvers, 150A	1000 Bruxelles	02/203 05 56	02/203 51 09	myriam.geens@lmdq.be	Muriel VANKEYMEULEN
	Maison Rossignol	Chemin du Rossignol, 18/20	1120 Bruxelles	02/430 66 41	02/262 25 44	nadine.truggelaar@lmdq.be	Muriel VANKEYMEULEN
CAP - Centre d'Accueil Social Abbé Froidure	SIEGE	Rue de la Victoire, 96	1060 Bruxelles	02/533 04 60	02/534 59 67	casaf@petitsriens.be	André BOURET
CAP Brabantia CAW	SIEGE	Rue de la Charité, 43	1210 Bruxelles	02/211 10 53	02/229 36 11	caw.brabantia.cap@hotmail.com	Anne DUSSART
	Bruxelles - Accueil	Rue de Tabora, 6	1000 Bruxelles	02/511 81 78	02/502 76 96	caw.brabantia.cap@hotmail.com	Anne DUSSART
	Entraide Saint-Gilles	Rue de l'Eglise, 59	1060 Bruxelles	02/538 46 09	02/538 84 79	caw.brabantia.cap@hotmail.com	Anne DUSSART
	Caritas International	Rue de la Charité, 43	1210 Bruxelles	02/229 36 11	02/229 35 85	caw.brabantia.cap@hotmail.com	Anne DUSSART
	Service Social de Cureghem	Rue Van Lint, 77	1070 Bruxelles	02/523 93 64	02/522 49 63	caw.brabantia.cap@hotmail.com	Anne DUSSART
CAP - Service Social Solidarité Socialiste	SIEGE	Rue de Parme, 28	1060 Bruxelles	02/533 39 84	02/534 62 26	info@seso.be	Brahim BENHADDOU
CAP - Centre Social Protestant	SIEGE	Rue Cans, 12	1050 Bruxelles	02/512 80 80	02/512 70 30	csp.psc@skynet.be	Carine MOLLATTE
CAP - Accueil Protestant	SIEGE	Rue Cans, 12	1050 Bruxelles	02/512 80 80	02/512 70 30	csp.psc@skynet.be	Carine MOLLATTE
CAP - La Porte Verte - Snijboontje	SIEGE	Bd du Jubilié, 124	1080 Bruxelles	02/421.04.80	02/421 04 89	porteverte.snijboontje@skynet.be	Marie-Françoise VAN LIL
	Snijboontje - Restaurant social	Rue d'Ostende, 2	1080 Bruxelles	02/410 85 27	02/410 85 27	snijboontje@skynet.be	Michèle MOREAUX
	Snijboontje Bis - Centre d'aide alimentaire	Rue de Menin, 55	1080 Bruxelles	02/410 28 15	02/410 28 15	snijboontje.bis@skynet.be	Michèle MOREAUX
CAP - Services Sociaux des Quartiers 1030	SIEGE	Rue de la Poste, 156	1030 Bruxelles	02/218 76 88	02/218 65 80	info@ssq-wmw.be	Mariette GREVISSE
CAP Partenamut	SIEGE	Bd Louis Mettewie, 74-76	1080 Bruxelles	02/444 46 92	02/421 43 59	social@partenamut.be	Fabienne PAUL
	Partenamut	Rue Royale Sainte-Marie, 89	1030 Bruxelles	02/245 22 43	02/421 43 59	social@partenamut.be	Fabienne PAUL
	Partenamut	Rue Marie-Christine, 129	1020 Bruxelles	02/427 34 74	02/421 43 59	social@partenamut.be	Fabienne PAUL
	Partenamut	Cours Saint-Guidon, 20	1070 Bruxelles	02/444 50 23	02/421 43 59	social@partenamut.be	Fabienne PAUL
CAP - Fondation pour l'Assistance Morale aux Détenus	SIEGE	Av. de Stalingrad, 54	1000 Bruxelles	02/537 59 28	02/537 10 93	cecile.dethier@smbg-famd.be	Cécile DETHIER
CAP - Office de Réadaptation sociale	SIEGE	Bd Anspach, 41	1000 Bruxelles	02/209 34 00	02/209 34 08	benoit.nglebert@ors.bgc.be	Benoit ENGLEBERT
CAP - Service de Réinsertion Sociale	SIEGE	Rue de la Bonté, 4a/6	1000 Bruxelles	02/511 77 05	02/539 19 58	trudolph.srs@gmail.com	Tinaïg RUDOLPH